

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Alena Krejčířiková

**JAK ZEFEKTIVNIT UBYTOVÁNÍ PRO KLIENTKY  
V AZYLOVÉM BYTĚ ORGANIZACE LA STRADA**

**HOW TO IMPROVE SERVICES IN ASYLUM FLAT  
FOR CLIENTS OF LA STRADA ORGANISATION**

Praha 2009

Vedoucí práce: PhDr. Olga Havráňková  
Konzultant práce: Kateřina Stupková, DiS.

## PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych velice ráda poděkovala především PhDr. Olze Havránkové a Kateřině Stupkové, DiS. za poskytnutý čas, cenné rady a připomínky. Dále děkuji všem zaměstnancům organizace La Strada ČR za jejich podporu a spolupráci.

**P R O H L A Š U J I ,**

že tuto předloženou diplomovou práci jsem vypracoval/a zcela samostatně  
a cituji v ní veškeré prameny, které jsem použil/a.

V ....., dne .....

Podpis:

# Obsah

## Úvod

1. Vymezení pojmů a legislativa .....	- 3 -
1.1. Mezinárodní úroveň .....	- 3 -
1.1.1. Obchod s lidmi .....	- 3 -
1.1.2. Dokumenty .....	- 4 -
1.2. Česká republika .....	- 8 -
1.2.1. Národní strategie boje proti obchodování s lidmi .....	- 8 -
1.2.2. Obchod s lidmi .....	- 9 -
1.2.3. Legislativa související s obchodováním s lidmi .....	- 10 -
1.2.4. Trestné činy a přestupky související s obchodováním s lidmi .....	- 11 -
1.3. Prostituce .....	- 12 -
1.4. Znaky obchodování .....	- 13 -
1.5. Účel obchodování .....	- 14 -
1.6. Způsoby obchodování, profil obětí a pachatelů .....	- 15 -
1.6.1. Nucená prostituce .....	- 16 -
1.6.2. Nucená práce .....	- 17 -
2. O La Stradě .....	- 18 -
2.1. Registrované služby .....	- 19 -
2.1.1. Odborné sociální poradenství .....	- 19 -
2.1.2. Krizová pomoc .....	- 21 -
2.1.3. Azylové ubytování .....	- 23 -
2.2. Konkrétní podoba služeb .....	- 24 -
2.2.1. Individuální plán spolupráce a zakázky .....	- 24 -
2.2.2. Stravné, finanční a materiální pomoc .....	- 24 -
2.2.3. Zdravotní a psychologická/psychiatrická péče .....	- 24 -
2.2.4. Právní poradenství .....	- 25 -
2.2.5. Pomoc při legalizaci pobytu .....	- 25 -
2.2.6. Pracovní poradenství .....	- 27 -
2.2.7. Tlumočení/překlady .....	- 27 -
2.2.8. Volnočasové aktivity .....	- 28 -
2.3. Formy spolupráce .....	- 28 -
2.3.1. Smlouva o poskytnutí služby krizová pomoc v pobytové formě .....	- 29 -
2.3.2. Smlouva o poskytnutí sociální služby azylové domy .....	- 30 -
2.3.3. Práva klientek .....	- 31 -
2.3.4. Povinnosti klientek .....	- 32 -
2.3.5. Bezpečné chování .....	- 33 -
2.3.6. Ukončení spolupráce .....	- 33 -
2.3.7. Stížnosti na poskytování sociálních služeb .....	- 35 -
2.4. Náplň mé práce .....	- 35 -
2.4.1. Denní služby .....	- 36 -
2.4.2. Noční služby .....	- 37 -
2.4.3. Středeční sezení .....	- 39 -
2.4.4. Nedělní sezení .....	- 40 -
2.4.5. Krizové situace .....	- 41 -
3. Azylový byt s noční službou .....	- 43 -
3.1. Historie azylových bytů .....	- 44 -
3.2. Popis bytu .....	- 45 -

3.2.1.	Krizový pokoj a pokoj pro dlouhodobou klientelu .....	- 45 -
3.2.2.	Pokoj pro pracovnice na noční službě .....	- 46 -
3.2.3.	Společenská místnost .....	- 46 -
3.3.	Pravidla užívání bytu.....	- 47 -
3.3.1.	Ubytovací řád .....	- 47 -
3.3.2.	Nocování mimo azylový byt .....	- 48 -
3.4.	Problémové situace v rámci nočních služeb .....	- 48 -
3.4.1.	Sociální reintegrace klientek .....	- 50 -
3.4.2.	Konfrontace běžné praxe s příkázanými parametry a předávání informací.....	- 51 -
3.4.3.	Technické zabezpečení a jeho vylepšení.....	- 52 -
4.	Výzkum .....	- 54 -
4.1.	Výzkum mezi klientkami .....	- 56 -
4.1.1.	Projekt výzkumu .....	- 57 -
4.1.2.	Výzkumný předpoklad .....	- 58 -
4.1.3.	Vyhodnocení výzkumu .....	- 59 -
4.1.4.	Diskuze.....	- 62 -
4.2.	Výzkum mezi pracovníci na noční službě.....	- 63 -
4.2.1.	Projekt výzkumu .....	- 63 -
4.2.2.	Výzkumný předpoklad .....	- 65 -
4.2.3.	Vyhodnocení výzkumu .....	- 65 -
4.2.4.	Diskuze.....	- 71 -

Závěr

Seznam použitých zdrojů

Seznam příloh

# Úvod

Ve své práci se zaměřím na azylový byt s noční službou, který provozuje nezisková organizace La Strada. Organizace pomáhá obchodovaným osobám, tedy lidem, kteří byli nuceni k prostituci, nuceni k práci či vykořisťování. V La Stradě pracuji již pátým rokem. Myslím, že za dobu svého působení zde jsem načerpala mnoho zkušeností v práci s klientelou i v oblasti fungování organizace. Ráda bych své poznatky zúročila formou diplomové práce, která by měla sloužit k vylepšení jedné ze služeb organizace, tedy azylového bytu, v němž vykonávám noční služby. Tento azylový byt s noční službou je v provozu již tři roky. Za tu dobu se ale neustále vyvíjí. Různá pravidla užívání bytu a náplně mé práce se dle aktuálně zjištěných potřeb přeměňují s cílem, aby vše fungovalo zdárně ku spokojenosti klientek i pracovníků organizace. Přesto ale dochází k situacím, kdy jsou klientky i pracovníce nespokojeny a celkové nastavení bytu společně s některými pravidly se ukazují být neefektivní. V práci chci nastítnit situace, které se z těchto důvodů jeví jako problémové.

Formou rozhovorů s klientkami a svými kolegyněmi provedu výzkum, kterým chci zjistit, jak by se daná služba mohla vylepšit. Zajímá mě, co by klientkám pomohlo v tom, aby se v rámci azylového bytu organizace cítily ještě lépe. Chtěla bych se dozvědět, co považují za dobré fungování a co jim naopak vadí. Jaké služby, které azylový byt nenabízí, by uvítaly a které ze stávajících by naopak pozměnily či dokonce zrušily. U kolegyň, které pracují na stejné pozici jako já, by mě zajímalo, zda se shodují s mým pohledem na problematiku a jaké návrhy k danému tématu mají ony samy.

Cílem mé práce je vylepšit služby, které jsou v rámci azylového bytu poskytovány. Tedy na základě zjištěných informací udělám rozbor toho, co by se v rámci chodu azylového bytu dalo pozměnit tak, aby vše fungovalo ku prospěchu klientek a zároveň aby se pracovníce v sociálních službách cítily při výkonu své práce dobře. Výsledky práce budou použity jako materiál, který přispěje k tvorbě Manuálu pro práci v azylovém bytě.

V době, kdy jsem si téma diplomové práce zadávala, byl chod organizace a azylového bytu nastaven poněkud jinak než nyní. Do dnešní doby došlo k velkému množství podstatných změn. Hlavně se jedná o změny v nastavení pravidel organizace, které jsou dány postupným zaváděním Standardů v sociálních službách. V důsledku těchto změn se některé problémové situace vyřešily již samy. Tudíž značná část mých

hypotéz k výzkumu mezi klientkami již není aktuální. Zároveň se však se zaváděním nových pravidel objevila jistá nespokojenost na straně pracovníků v azylovém bytě. V práci popíši jak mé původní předpoklady, tak i nově vzniklé oblasti výzkumu.

Ve své práci budu vycházet z poznatků svých, ale i svých kolegyně, které v organizaci pracují na stejné pozici jako já a které se se mnou na nočních a denních službách střídají. Zároveň budu brát v potaz i stanovisko organizace. Tedy předpokládám, že v některých situacích může na jedné straně stát klientka a na druhé straně organizace i pracovníci v azylovém bytě, ale může dojít i ke střetu zájmů mezi těmito pracovníci a organizací, co se azylového bytu týče.

Dříve, než se pustím do samotného předmětu své práce – tedy ubytování v azylovém bytě organizace, považuji za důležité zmínit některé pojmy, které souvisejí s problematikou obchodu s lidmi, aby bylo zřejmé, kdo tvoří klientelu La Strady a kde se situace nalézá z pohledu legislativy. Dále popíšu činnost organizace La Strada, jakým způsobem obchodovaným osobám pomáhá, jaké služby nabízí a co vše pro klientelu vyplývá z podepsání smlouvy. Na konci kapitoly uvedu náplň své práce v organizaci.

V následující části už se budu plně věnovat azylovému bytu s noční službou. Nejdříve se zaměřím na byt jako takový, stručně zmíním jeho historii, popíšu jeho polohu a vzhled a zmíním obecná pravidla fungování. Nakonec zmíním problémové situace, se kterými se při výkonu své práce setkávám, ať již v rámci práce s klientelou či v postavení k organizaci.

V poslední části práce se již budu věnovat samotnému výzkumu mezi klientelou a pracovníci v sociálních službách. Obě zkoumané skupiny si rozdělím a připravím projekty výzkumu a strukturu rozhovorů. Nakonec provedu analýzu rozhovorů a výzkum vyhodnotím. Na závěr se pokusím navrhnout možná vylepšení služeb v rámci fungování azylového bytu.

# 1. Vymezení pojmů a legislativa

Pro uvedení do problému považuji za důležité zmínit základní pojmy, definice a dokumenty, které jsou s obchodem s lidmi bezprostředně spjaty. Kapitola je rozdělena na mezinárodní a domácí úroveň. V obou podkapitolách nejdříve vymezuji definici obchodu s lidmi. V kapitole 1.1. následují úmluvy a dokumenty, které sehrály klíčovou roli při boji s obchodem s lidmi a ukazují, jakým způsobem byl tento problém řešen v průběhu času. V kapitole 1.2. se zabývám tím, jak je problematika vnímána v České republice. Představuji národní strategii boje proti obchodování s lidmi a ukazuji, jak je definice obchodu s lidmi pro účely legislativy zakotvena v Trestním řádu ČR a jaké trestné činy s ní souvisejí. Jelikož se ve své práci setkávám nejčastěji se ženami, které (ať již nedobrovolně či dobrovolně) pracovaly v oblasti prostituce, zmiňuji i tento pojem. Dále uvádím, pro jaké účely je obchod s lidmi využíván, co se považuje za základní znaky obchodování a jak k obchodu s lidmi nejčastěji dochází. Nakonec zmíním dva nejčastější způsoby obchodování – nucenou práci a nucenou prostituci a nastíním pohled na pachatele a oběti tohoto trestného činu.

## 1.1. Mezinárodní úroveň

### 1.1.1. Obchod s lidmi

Všeobecně uznávaná definice obchodování s lidmi je obsažena v čl. 3 Protokolu OSN o prevenci, potlačování a trestání obchodování s lidmi, zvláště se ženami a dětmi, který je součástí mezinárodní Úmluvy o nadnárodním organizovaném zločinu. Tato úmluva byla přijata v italském Palermu roku 2000. Podle této definice<sup>1</sup> lze obchodování s lidmi charakterizovat takto: „*Obchodováním s lidmi se rozumí najímání, doprava, transfery, ukrytí nebo přijímání osob pod hrozbou nebo za použití síly nebo jiných forem nátlaku, únosu, lsti, podvodu, zneužitím pravomoci nebo situace bezbrannosti nebo za použití poskytnutí nebo získání peněz nebo prospěchu k získání souhlasu pro*

---

<sup>1</sup> LINHARTOVÁ, K. *Obchodování s lidmi z pohledu mezinárodního práva a jeho implementace do českého právního řádu* [online]. Praha : migraceonline.cz 2008 [cit. 2009-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.migraceonline.cz/e-knihovna/?x=2126657>



*ovládání osoby jinou osobou, za účelem vykořisťování. Vykořisťování zahrnuje minimálně vykořisťování prostitucí jiných, nebo jinými formami sexuálního vykořisťování, nucenou práci nebo službami, otroctvím nebo praktikami podobnými otroctví, nevolnictví nebo odstraňování orgánů."*

GAATW – Global Alliance Against Trafficking in Women považuje za obchodování s lidmi<sup>2</sup> „Veškeré jednání (nebo jen pokusy o něj), které zahrnuje nábor, přepravu (ať už přes státní hranice nebo uvnitř státu), koupi, prodej, poskytnutí ubytování a nebo převzetí osoby. Takové jednání využívá podvodu a donucování ve formě pohrůžky násilím, zneužití autority nebo zadlužení/dlužního otroctví za účelem přinucení a udržení určité osoby (ať už za úplatu nebo bez ní) v pozici nedobrovolného zotročení (domácího, sexuálního nebo reprodukčního), a to v podmínkách nucené nevolnické práce a v prostředí jiném, než bylo to, ve kterém žila předtím.“ Tato definice ukazuje, že obchod s lidmi nemusí probíhat jen mezistátně, ale i uvnitř jednoho státu.

### **1.1.2. Dokumenty**

Jak uvádí ministr vnitra Ivan Langer<sup>3</sup> v Národní strategii boje proti obchodování s lidmi pro léta 2008 až 2011, jsou aktivity boje proti obchodování s lidmi jednou z mezinárodně politických priorit, které jsou sledovány významnými mezinárodními organizacemi i jednotlivými zeměmi (především OSN, EU, Rada Evropy, OBSE, USA atd.). Langer dále uvádí, že na boj proti obchodování s lidmi je kladen velký důraz, svědčí i to, že toto téma bylo jednou z priorit v průběhu EU předsednictví Velké Británie, Rakouska a Finska. Jelikož jde o prioritu dlouhodobého charakteru, bude se bojem proti obchodu s lidmi zabývat i Česká republika během svého předsednictví EU v roce 2009.

Považuji za důležité i zajímavé předložit alespoň stručný souhrn toho, jak se v průběhu času přistupovalo k boji proti obchodování s lidmi. Uvádím zde přehled

---

<sup>2</sup> Sociální práce s uprchlíky, sborník příspěvků v kurzu Sociální aspekty uprchlictví v teorii a praxi [online]. Praha : Organizace pro pomoc uprchlíkům, [cit. 2009-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.unhcr.cz/dokumenty/opu-socialni-prace-s-uprchliky.pdf>

<sup>3</sup> Národní strategie boje proti obchodování s lidmi (2008 - 2011) [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2008 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/strategie\\_08-114072.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/strategie_08-114072.pdf)

nejdůležitějších úmluv a dokumentů, které se k tomuto tématu váží, a u každého bodu stručně popisují obsah jednotlivých dokumentů:

1. Mezinárodní úmluva o potlačení obchodu s děvčaty, 1904

Jak uvádí Bindas<sup>4</sup>, jedná se o první úmluvu, která usiluje o potlačení obchodu se ženami a děvčaty.

Upravuje však jen policejní zabezpečovací opatření proti tomuto obchodu. Úmluvou byla zároveň učiněna opatření, aby ženy mohly být dopraveny zpět do vlasti, když o to žádají ony nebo jejich příbuzní.

2. Mezinárodní úmluva o potlačení obchodu s děvčaty, 1910

*„Jde již o skutečnou mezinárodní úmluvu tohoto druhu, byť její ustanovení jsou pouze rámcová. Jejím účelem je usnadnit stíhání mezinárodního obchodu se ženami.“* (Bindas, 2008)

3. Mezinárodní úmluva o potírání obchodu s ženami a dětmi, 1921

*„Po 1. světové válce byla utvořena Společnost národů. Radě Společnosti národů připadl dozor nad stíháním obchodu se ženami, k tomu byla jmenována zvláštní komise. Dosavadní zkušenosti ukázaly celou řadu nedostatků a potřebu revize předchozích smluv čelících obchodu se ženami. Novinkou je, že objektem může být nejen žena, ale i dítě obojího pohlaví. Významná jsou i ustanovení úmluvy, podle nichž je trestný i pokus a přípravné jednání.“* (Bindas, 2008)

4. Mezinárodní úmluva o potírání obchodu zletilými ženami, 1933

Jedná se o doplnění předchozích smluv z let 1904, 1910, 1921 o potírání obchodu se ženami a dětmi.

5. Úmluva o potlačení a zrušení obchodu s lidmi a využívání prostituce druhých osob, 1949

Dle Bindase (2008) Úmluva sjednocuje nejdůležitější předpisy dřívějších úmluv. Nabytím platnosti úmluvy mezi stranami přestaly platit předchozí mezinárodní úmluvy z let 1904, 1910, 1921 a 1933. Tento dokument ukládá všem smluvním stranám zejména stíhat a trestat osoby, které provozují nebo podporují obchod s lidskými bytostmi za účelem prostituce.

---

<sup>4</sup> BINDAS, R. *Obchod s lidmi* : Bakalářská práce. (universita Palackého v Olomouci, Přírodovědecká fakulta)2008. [on line]. [cit. 2009-03-02]. Dostupný z WWW: [http://development.upol.cz/soubory/studium/bp/2008/2008\\_Bindas.pdf](http://development.upol.cz/soubory/studium/bp/2008/2008_Bindas.pdf)

6. Úmluva o právech dítěte, 1989<sup>5</sup>

Úmluva reaguje na potřebu zvýšené ochrany dětí. Podle Článku 35 státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, přijímají všechna nezbytná vnitrostátní, dvoustranná a mnohostranná opatření k zabránění únosů dětí, prodeji a obchodování s nimi za jakýmkoliv účelem a v jakékoliv podobě.

7. Úmluva OSN o mezinárodním organizovaném zločinu, 2000 a Protokol o prevenci, potlačování a trestání obchodování s lidmi, zejména ženami a dětmi, 2000

Úmluva byla protokolem doplněna, Česká republika se k němu připojila dne 10. prosince 2002. Uvedené dokumenty v této oblasti představují, jak uvádí Bindas (2008), rozhodující krok. Přináší

- a) prevenci a boj s obchodováním s lidmi se zvláštním zřetelem na ženy a děti,
- b) ochranu a pomoc obětem takového obchodování, s plným ohledem na jejich lidská práva,
- c) zahájení spolupráce mezi členskými státy za účelem dosažení těchto cílů.

Rámcové rozhodnutí Rady Evropské unie o boji proti obchodování s lidmi, 2002

*„Podrobně vymezuje trestné činy v oblasti obchodování s lidmi pro účely využívání jejich práce nebo pohlavního vykořisťování, jejichž trestnost musí členské státy podle uvedeného rámcového rozhodnutí zajistit. Dále konstatuje, že obchodování s lidmi je spojeno se závažným porušováním základních lidských práv a lidské důstojnosti a zahrnuje takové kruté praktiky, jako jsou zneužívání a podvádění bezbranných osob, používání násilí, pohrůžek, otroctví či praktik podobných otroctví a nevolnictví, využívání jiných osob k prostitui, i nebo jiným formám pohlavního zneužívání, včetně zneužívání v pornografii. Děti jsou bezbrannější, a hrozí tedy u nich větší nebezpečí, že se stanou oběťmi obchodu. Rámcové rozhodnutí ukládá, aby každý členský stát Evropské unie přijal nezbytná opatření k zajištění trestnosti těchto činů.“* (Bindas, 2008)

8. směrnice č.2004/81/EC týkající se vydávání povolení k pobytu občanům třetích zemí, kteří se stali oběťmi obchodování s lidmi, anebo kteří se stali objekty převaděčství a spolupracují s příslušnými orgány

Tato směrnice zavádí v cizineckém zákoně<sup>6</sup> tzv. povolení k dlouhodobému pobytu za účelem ochrany, na které má nárok cizinec, který je pravděpodobnou obětí obchodování s lidmi, nebo pro kterého bylo organizováno nebo umožněno

<sup>5</sup> Úmluva o právech dítěte., Sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 104/1999 sb.

<sup>6</sup> Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky Praha : 2009

nedovolené překročení státní hranice, a jehož svědectví je významné pro vyšetřování. Tito cizinci dostanou jednoměsíční lhůtu na rozmyšlenou, zda chtějí spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení. Poté jim je udělen pobyt na dobu minimálně 6 měsíců a v průběhu pobytu finanční příspěvek až do výše životního minima. Dále je těmto cizincům hrazena zdravotní péče a mohou pracovat bez pracovního povolení.

9. Úmluva Rady Evropy o opatřeních proti obchodování s lidmi, 2005<sup>7</sup>

Rada Evropy vytvořila v roce 2003 Výbor pro boj proti obchodování s lidmi a tato komise pak zpracovala návrh Úmluvy Rady Evropy o opatřeních proti obchodování s lidmi. Úmluva vytyčuje hlavní cíle boje proti obchodu s lidmi, kterými jsou především prevence, a to i s ohledem na genderovou stránku problému, ochrana lidských práv obětí, návrh rámcové úpravy ochrany a pomoci obětem a svědkům, efektivní odhalování a vyšetřování a podpora mezinárodní spolupráce.

10. Akční plán rady Evropské Unie, 2005

Plán má (dle Národní strategie, 2008) zaručit lepší koordinaci aktivit mezi zeměmi EU a zlepšení pomoci a ochrany obětí obchodování s lidmi. Obchod s lidmi označuje za "moderní formu otroctví, závažný zločin a hrubé porušování základních lidských práv, které přivádí osoby do stavu závislosti výhružkami, násilím a ponižováním". Členské státy mimo jiné zavazuje zajistit určitý minimální standard v péči o oběti (např. spolupracujícím i nespolupracujícím obětem zajistit udělení povolení ke krátkodobému pobytu zahrnující nejméně 30denní období, které mohou oběti využít ke své zdravotní i psychické stabilizaci a zhodnocení své situace, dále přístup obětí k informacím o právních a správních postupech v jazyce, kterému oběti rozumí, spolu s bezplatnou právní pomocí atd.).

---

<sup>7</sup> *Úmluva Rady Evropy o opatřeních proti obchodování s lidmi* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2008 [cit. 2009-01-05]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/umluva-rady-evropy-o-opatrenich-proti-obchodovani-s-lidmi.aspx>

## 1.2. Česká republika

### 1.2.1. Národní strategie boje proti obchodování s lidmi

V rámci České republiky se uplatňují tzv. Národní strategie boje proti obchodování s lidmi. První byla vytvořena na období let 2003 – 2005, další na léta 2005 – 2007 a nyní je aktuální Národní strategie boje proti obchodování s lidmi pro období 2008 - 2011.

Hlavním úkolem první strategie<sup>8</sup> bylo zmapovat dostupné informace o problematice obchodu s lidmi v České republice, zhodnotit legislativní a administrativní podmínky pro trestně právní postih pachatelů obchodu s lidmi a řešení postavení obětí a navrhnout efektivní opatření ke zlepšení situace. Národní strategie se ale zabývala pouze jedním druhem obchodování s lidmi – za účelem sexuálního vykořisťování. Toto pojetí se odvíjelo od tehdejší definice obchodování s lidmi v trestní legislativě – v trestním zákoně byl za obchod s lidmi považován jen obchod s lidmi za účelem pohlavního styku.

Národní strategie boje proti obchodu s lidmi pro období let 2005 – 2007<sup>9</sup> již reaguje na vstup České republiky do Evropské unie a na rozšíření legislativní definice obchodu s lidmi o další formy. Navrhuje okruhy opatření i na tyto nové oblasti. Byla specifikována opatření směřující jak proti obchodování s lidmi za účelem nucené prostituce a práce, tak proti tzv. klientskému systému, jenž označuje nelegální formy zprostředkování práce cizincům (Pojem byl převzat od slova „klient“, který ukrajinská komunita používá právě pro zprostředkovatele práce působícího v šedé zóně ekonomiky zpravidla s určitým napojením na organizovaný zločin.)

Třetí strategie, na léta 2008 – 2011, plynule navazuje na předchozí dvě strategie. Nejedná se ale již o systémové změny, nýbrž o efektivnější práci dle stávajících předpisů. Dle ministra vnitra Ivana Langera směřují navržené úkoly do oblasti práce justice jako celku, Policie ČR a spolupráce s dalšími orgány státní správy i nevládními organizacemi. Dle Langera jsou v minulosti přijatá i nově navrhovaná opatření plně

---

<sup>8</sup> *Národní strategie boje proti obchodování s lidmi za účelem sexuálního vykořisťování v ČR pro léta 2003 – 2005* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2003 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/strategie\\_sex.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/strategie_sex.pdf)

<sup>9</sup> *Národní strategie boje proti obchodování s lidmi (2005 – 2007)* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2005 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/dokument/2005/strategie.pdf>

v souladu s doporučeními mezinárodních organizací a s komplexním přístupem Evropské Unie k fenoménu obchodování s lidmi, zejména pak s Akčním plánem EU proti obchodování s lidmi.

### **1.2.2. Obchod s lidmi**

Ustanovení Trestního zákona - § 168 obchodování s lidmi<sup>10</sup> (jenž nabude účinnosti 01.01.2010) vychází z již zmíněné definice OSN:

(1) Kdo přiměje, zjedná, najme, zláká, svede, dopraví, ukryje, zadržuje nebo vydá dítě, aby ho bylo jiným užito

- a) k pohlavnímu styku nebo k jiným formám sexuálního zneužívání nebo obtěžování anebo k výrobě pornografického díla,
- b) k odběru tkáně, buňky nebo orgánu z jeho těla,
- c) k službě v ozbrojených silách,
- d) k otroctví nebo nevolnictví, nebo
- e) k nuceným pracím, nebo k jiným formám vykořisťování, anebo kdo kořistí z takového jednání, bude potrestán odnětím svobody na dvě léta až deset let.

(2) Stejně bude potrestán, kdo jinou osobu než uvedenou v odstavci 1 za použití násilí, pohrůžky násilí nebo jiné těžké újmy nebo lsti, anebo zneužívaje jejího omylu, tísně nebo závislosti, přiměje, zjedná, najme, zláká, svede, dopraví, ukryje, zadržuje nebo vydá, aby jí bylo jiným užito

- a) k pohlavnímu styku nebo k jiným formám sexuálního zneužívání nebo obtěžování anebo k výrobě pornografického díla,
- b) k odběru tkáně, buňky nebo orgánu z jejího těla,
- c) k službě v ozbrojených silách,
- d) k otroctví nebo nevolnictví, nebo
- e) k nuceným pracím nebo k jiným formám vykořisťování, anebo kdo kořistí z takového jednání.

(3) Odnětím svobody na pět až dvanáct let, nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán,

- a) spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 nebo 2 jako člen organizované skupiny,
- b) vydá-li takovým činem jiného v nebezpečí těžké újmy na zdraví nebo smrti,

---

<sup>10</sup> Zákon č. 40/2009 Trestní zákoník.

- c) spáchá-li takový čin v úmyslu získat pro sebe nebo pro jiného značný prospěch, nebo
  - d) spáchá-li takový čin v úmyslu, aby jiného bylo užito k prostituci.
- (4) Odnětím svobody na osm až patnáct let, nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán,
- a) způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 těžkou újmu na zdraví,
  - b) spáchá-li takový čin v úmyslu získat pro sebe nebo pro jiného prospěch velkého rozsahu, nebo
  - c) spáchá-li takový čin ve spojení s organizovanou skupinou působící ve více státech.
- (5) Odnětím svobody na deset až šestnáct let, nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 smrt.
- (6) Příprava je trestná.

### **1.2.3.      Legislativa související s obchodováním s lidmi**

1. Listina základních práv a svobod – tvoří jakýsi základní rámec. V Hlavě II jsou zmíněna práva jako osobní svoboda, svoboda pohybu a pobytu, zákaz mučení či krutého, nelidského zacházení, právo na zachování lidské důstojnosti.
2. Právní ochrana obchodovaných osob  
 Zákon č. 137/2001 Sb. O zvláštní ochraně svědka a dalších osob v souvislosti s trestním řízením  
 Zákon č. 283/1991 Sb. O Policii ČR  
 Zákon č. 141/1961 Sb. O trestním řízení soudním
3. Cizinecká problematika  
 Zákon č. 326/1999 Sb. O pobytu cizinců na území ČR  
 Zákon č. 325/1999 Sb. O azylu
4. Zdravotní a sociální problematika  
 Zákon č. 100/1988 Sb. O sociálním zabezpečení  
 Zákon č. 117/1995 Sb. O státní sociální podpoře  
 Zákon č. 111/2006 Sb. O pomoci v hmotné nouzi

## 5. Pracovní problematika

Zákon č. 435/2004 Sb. O zaměstnanosti

Zákon č. 65/1965 Sb Zákoník práce

### **1.2.4. Trestné činy a přestupky související s obchodováním s lidmi**

Obchod s lidmi bývá spojen s další trestnou činností. V procesu obchodování je oběť často vystavena různým typům násilí. Trestné činy, které se v této souvislosti objevují, se dají rozdělit do čtyř okruhů dle Trestního zákona, zde jsou ty nejčastější:

#### 1. Trestné činy proti životu a zdraví

§ 146 Ublížení na zdraví

#### 2. Trestné činy proti svobodě a právům na ochranu osobnosti

§ 170 Zbavení osobní svobody

§ 171 Omezování osobní svobody

§ 175 Vydírání

§ 177 Útisk

#### 3. Trestné činy proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti

§ 185 Znásilnění

§ 186 Sexuální nátlak

§ 187 Pohlavní zneužití

§ 189 Kuplířství

§ 190 Prostituce ohrožující mravní vývoj dětí

#### 4. Trestné činy proti majetku

§ 218 Lichva

Nebudu zde jednotlivé paragrafy uvádět, ale myslím, že za zmínku stojí trestný čin kuplířství, se kterým se ve své práci setkávám často, a který je úzce spjat s obchodem s lidmi. Tedy § 189 uvádí kuplířství takto:

*(1) Kdo jiného přiměje, zjedná, najme, zláká nebo svede k provozování prostituce, nebo kdo kořistí z prostituce provozované jiným, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až na čtyři léta, zákazem činnosti nebo propadnutím věci nebo jiné majetkové hodnoty.*



*(2) Odnětím svobody na dvě léta až osm let bude pachatel potrestán, spáchá-li čin uvedený v odstavci 1*

*a) v úmyslu získat pro sebe nebo pro jiného značný prospěch, nebo*

*b) jako člen organizované skupiny.*

*(3) Odnětím svobody na pět až dvanáct let, nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 těžkou újmu na zdraví.*

*(4) Odnětím svobody na osm až patnáct let, nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 smrt.*

Dle Zákona č. 200/1990 o přestupcích lze uvést Přestupek proti veřejnému pořádku podle § 47, za předpokladu, „že pachatel svým jednáním poruší veřejný pořádek tím, že vzbudí veřejné pohoršení“. Jak tvrdí Trávníčková (2004), pachatel však musí jednat veřejně, tedy buď před více než dvěma osobami současně přítomnými, nebo obsahem tiskoviny, filmu, rozšiřováním spisu apod. V souvislosti s prostitucí by mohl být tento přestupek spáchán např. uskutečňováním pohlavního styku na veřejnosti apod.

## **1.3. Prostituce**

Problematika obchodování s lidmi není bezprostředně spojena s prostitucí, avšak většina klientely organizace byla k prostituci nucena či v rámci prostituce vykořisťována, proto považuji za důležité tento pojem přiblížit. Definice prostituce není vymezena žádným mezinárodním dokumentem a ani právním řádem České republiky.

Při hledání pojmu mě zaujalo definování prostituce dle Matouška<sup>11</sup>, které je dle mého názoru nejvíce výstižné a ze kterého je zároveň i patrný znak vykořisťování. Prostituci uvádí jako „Poskytování služeb souvisejících s uspokojováním sexuálních potřeb zákazníka za úplatu nebo za jinou protislužbu. Dvě hlavní formy prostituce jsou prostituce pouliční a prostituce nabízená ve specializovaných podnicích. První forma je v mnoha ohledech rizikovější. Prostituci organizují tzv. pasáci, kteří inkasují podstatnou část (obvykle většinu) příjmu osoby, která se prostituje...“

---

<sup>11</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0

V souvislosti s prostitucí bych chtěla zmínit, že postoj organizace La Strada k prostituci se od jiných poskytovatelů sociálních služeb značně liší. Organizace považuje práci v „sexbyznysu“ za legitimní způsob obživy. Samozřejmě, pokud je vykonávána se souhlasem dotyčné osoby. Do práce s klientkami se to promítá například tím, že pracovníci a pracovnice žádným způsobem ženy, které vykonávaly prostituci, neodsuzují a v případech dobrovolného návratu do prostituce jejich rozhodnutí plně respektují.

## 1.4. Znaky obchodování

Z mezinárodně uznávané definice podle Palermského protokolu lze vyvodit znaky obchodování s lidmi jako trestný čin. Pokud definici rozebereme, získáme tři znaky, kterými jsou vykořisťování, transport a donucení.

Schéma č.1 Znaky obchodování

JEDNÁNÍ	Obchodování s lidmi se rozumí <b>najímání, přepravování, převádění, přechovávání nebo přijímání osob</b>	TRANSPORT
PROSTŘEDKY	na základě <b>vyhrožování, použití síly či jiných forem nátlaku, pomoci únosu, podvodu, lži či zneužití moci nebo bezmoci osoby, případně poskytování či přijímání finančních prostředků či jiných výhod</b> k získání souhlasu osoby, která má jinou osobu v moci	DONUCENÍ
ÚČEL	s úmyslem tuto osobu vykořisťovat	VYKOŘISŤOVÁNÍ

(Manuál pro nové kolegy a kolegyně. Praha : La strada, 2006.)

Podle těchto ukazatelů se postupuje při úvodním rozhovoru s novou potenciální klientkou<sup>12</sup> a jsou důležité pro určení, zda daná osoba spadá do naší cílové skupiny či nikoliv.

Vykořisťování lze popsat<sup>13</sup> jako zneužití závislosti jiného k získání prospěchu z jeho činnosti. Může se jednat o vztah, který vznikne uzavřením smlouvy splňující formální náležitosti a zdánlivě vzbuzuje dojem, že obě strany mají rovné postavení.

<sup>12</sup> Pro účely práce budu užívat pouze klientelu v ženském rodě. A to z důvodu, že azylový byt, ve kterém pracuji, je určen pouze ženské klientele.

<sup>13</sup> Stanovisko OBP k trestnému činu obchodování s lidmi [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2006 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/nucena-prace-stan.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/nucena-prace-stan.pdf)

Reálně se ovšem vykořisťovaná osoba dostává do pozice určité závislosti na vykořisťovateli a je tak nucena poskytovat svou pracovní sílu za odměnu, která je nepřiměřeně nízká vůči odvedené práci. Důležitý je zjevný nepoměr mezi poskytnutou prací a odměnou, která je za obdobnou práci běžná, obvyklá. Vykořisťování se často objevuje jak v prostituci, tak při nucené práci.

Transportem se značí odloučení od obvyklé podpůrné sociální sítě, a to buď přes hranice nebo v rámci jednoho státu. (La Strada, 2006)

K donucení dochází za použití násilí, vyhrožování, lsti, podvodu, zneužití finanční či psychické tísně, omylu nebo zneužití závislosti. (La Strada, 2006)

## 1.5. Účel obchodování

Obchod s lidmi se netýká pouze sexuálního vykořisťování, Národní strategie boje proti obchodování s lidmi (2008) rozděluje formy obchodování s lidmi dle účelu, za kterým jsou osoby vykořisťovány, tedy:

- za účelem sexuálního vykořisťování/nucené prostituce (pohlavní styk, ale i jiné formy sexuálního zneužívání),
- nucená práce, praktiky podobné otroctví, dlužní otroctví, nucené služby, pracovní vykořisťování,
- za účelem odnímání lidských orgánů či tkání,
- nucené žebrání či nucení k páchání drobné trestné činnosti,
- nucené sňatky.

Já osobně se v práci setkávám ve velké většině s obchodováním za účelem nucené prostituce. Většinou se jedná o ženy, které se dostaly do prostředí sexuálního průmyslu proti své vůli, nebo se rozhodly pracovat v sexbyznysu dobrovolně a poté se jejich pracovní podmínky natolik změnily, že již nešlo o dobrovolné zaměstnání.

Obchodování za účelem nucené práce se dle Trávníčkové (2004) týká osob, které jsou prodávány za účelem jejich uplatnění v zemědělství, v tovární výrobě a ve stavebním průmyslu. Příjmy mají nízké nebo vůbec žádné. Na pracovištích navíc dochází k různým formám fyzického, sexuálního, psychického týrání a zneužívání.

Obchodování za účelem sňatku probíhá dle Trávníčkové (2004) většinou tak, že se obchodníci ženám představí jako sňatkoví zprostředkovatelé a slíbí jim úspěšné a bohaté partnery. Cizinec se ženou uzavře sňatek a ona s ním odjede do jiného státu, přičemž prostředí je pro ni neznámé, nezná jazyk ani tamní kulturu. Její nový manžel může být ženatý, nebo to může být pasák. Žena se tak stává skutečnou otrokyní. Je často nucena k prostituci, nebo k neplacené práci, a nebo končí jako manželka – otrokyně. Po prodeji jejich novým manželům mnoho žen trpí krutým a nehumánním zacházením. Při pokusech o útěk je proti nim používáno krajního násilí.

U obchodování za účelem žebroty zmiňuje Trávníčková (2004) zejména oblasti jihovýchodní Asie. Ze vzdálených vesnic jsou zde získáváni tělesně postižení lidé, staré ženy a děti, aby žebrali ve velkých městech sousedního státu, kde neznají jazyk ani místní prostředí. Na to, aby se pokusili o útěk, jsou buď příliš slabí nebo staří. Každý den jsou převáženi na jiné, dosud neznámé místo. Není jim dovolen samostatný pohyb a jsou neustále pod dohledem někoho, kdo vybírá obdržené peníze. Pracují často jen za stravu. Tito lidé žijí neustále ve strachu z policie a ze zpětné reakce lidí, kteří je ovládají a trestají, pokud nepřinesou požadovaný výdělek.

Trestná činnost se vztahuje spíše k nejchudším zemím světa, dle Národní strategie (2008) nebyla od roku 2004 v České republice tato oblast zjištěna.

## **1.6. Způsoby obchodování, profil obětí a pachatelů**

Obchod s lidmi je pro Českou republiku fenomén poměrně nový. Jeho nástup a následný rozvoj je spojován se specifickou migrační situací po uvolnění režimu hranic evropských států na počátku 90. let minulého století. V tomto období se zejména ženy z východní a jihovýchodní Evropy staly žádaným zbožím na západoevropském trhu. Tímto jevem byla zasažena i Česká republika, která se však v průběhu 90. let postupně změnila ze země zdrojové na zemi cílovou a došlo i k rozvoji dalších forem obchodu s lidmi, především za účelem pracovního vykořisťování. Důvodem této změny byla

především zvyšující se ekonomická úroveň naší země, rostoucí poptávka po levné pracovní síle a v případě prostituce též sousedství s Německem a Rakouskem<sup>14</sup>.

Z mezinárodního hlediska je v současnosti Česká republika zemí zdrojovou, tranzitní i cílovou. Do obchodování s lidmi však lze započítat i vnitrostátní organizovanou prostituci. Nejčastěji se obchod s lidmi v České republice týká nucené prostituce a nucené práce, proto považuji za důležité u každého zmínit, jak obojí probíhá a jakých lidí se toto nejčastěji týká. Vycházím přitom z údajů, které uvádí Národní strategie pro boj s obchodem s lidmi pro léta 2008 až 2011.

### **1.6.1. Nucená prostituce**

Dle Národní strategie (2008) nevykazuje struktura pachatelů ani obětí sexuálního vykořisťování dle země původu v posledních letech výrazné změny. V současné době je Česká republika především zemí cílovou a tranzitní, a to hlavně pro obchodované ženy ze zemí bývalého Sovětského svazu, nadále převažuje Ukrajina, Rusko, Moldávie. Z ostatních zemí jsou to dále Slovensko, Bulharsko, Rumunsko, Vietnamská socialistická republika a země bývalé Jugoslávie. Touto trestnou činností se zabývají zejména ruskojazyčné skupiny organizovaného zločinu, které působí po celé ČR, zejména pak v severních, západních i jižních Čechách (při hranici s Německem a Rakouskem), na jižní Moravě (při hranicích s Rakouskem) a v Praze. Byly zaznamenány i případy obchodu s lidmi v rámci čínské a vietnamské komunity. Na vnitrostátním obchodu s lidmi se významně podílejí občané ČR a Slovenska romské národnosti, i když v naprosté většině případů se jedná o organizování dobrovolné prostituce.

Většina klientek uvádí, že svou zemi opustily dobrovolně. Problém je v tom, že jsou vždy oklamány ohledně povahy práce, pracovních a životních podmínek v cílové zemi, ohledně imigračních předpisů, a někdy dokonce i ohledně cílové země. Slíbená práce v barech, restauracích, průmyslu a domácnostech se pro ně nikdy nestane realitou. Obvyklou metodou pachatelů je zabavení dokladů, což ženám zamezí ve volném pohybu. Jsou přinuceny vykonávat prostituci a skoro celou mzdu odevzdávat pasákovi/obchodníkovi. Jsou vystavovány nátlaku a násilí – od výhrůžek přes uvěznění až po sexuální násilí. Často se jedná i o výhrůžky vůči rodině. Pachatel ženu zastrašuje tím, že

<sup>14</sup> *Obchodování s lidmi: Manuál pro policii ČR*. [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2006 [cit. 2009-02-03] Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/manual-obchod-lidi.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/manual-obchod-lidi.pdf)

pokud se nepodřídí, řekne vše v její rodné vesnici, nebo přinutí např. její sestru dělat totéž, či že údajný dluh budou muset za ženu splatit její rodiče. V dalších případech je vyhrožováno fyzickým násilím až likvidací členů rodiny. Kvůli těmto obavám také dochází k tomu, že se ženy bojí požádat policii o pomoc, na policii vypovídat a fakt, že k prostituci byly donuceny, zapírají kvůli strachu ze msty. V příloze práce (Příloha č. 1 a č. 2) uvádím dvě kasuistiky vztahující se k obchodu s lidmi, které vystihují nejčastější příběhy žen, jež se staly obětí vykořisťování v sexuálním průmyslu.

### **1.6.2. Nucená práce**

Pro oblast nucené práce a jiných obdobných forem vykořisťování je ČR, dle Národní strategie (2008), zemí cílovou, a to opět hlavně pro osoby z bývalého Sovětského svazu, zejména Ukrajiny, dále Vietnamu, Číny a dalších asijských zemí. V některých výzkumech se objevují i osoby původem z Moldávie, Běloruska, Kazachstánu, Mongolska, méně často Gruzie a Čečenska. V roce 2007 byl zaznamenán nárůst počtu obětí z Rumunska, což pravděpodobně souvisí se vstupem Rumunska do EU, jímž se značně usnadnil pohyb Rumunů v rámci EU. Zatímco oběťmi sexuálního vykořisťování se stávají v České republice zpravidla pouze ženy, oběťmi nucené práce jsou ženy i muži, někdy i více členů jedné rodiny (např. otec a syn).

Jak uvádí Národní strategie (2008), Česká republika je i tranzitní zemí nebo místem náboru osob, které jsou po zfalšování cestovních dokladů dopraveny do dalších zemí Evropské Unie. Zde jsou následně osoby vykořisťovány jako levná pracovní síla. Oběti nucené práce či závažných forem pracovního vykořisťování se objevují hlavně v následujících třech sektorech: ve stavebnictví, v lesnictví a zemědělství a v oblasti výroby menších a středních podniků (výroba kovových součástí, šicí práce apod.). Muži pracují hlavně v lesnictví a ženy se spíše uplatňují v méně fyzicky namáhavých zemědělských pracích (např. sběr plodin).

V příloze práce (Příloha č. 3 a č. 4) uvádím kasuistiky dvou žen, které se staly obětí obchodu s lidmi ve formě nucené práce.

## 2. O La Stradě

La Strada Česká republika<sup>15</sup>, o.p.s. je nevládní nezisková organizace, která působí v oblasti řešení problematiky obchodu s lidmi. Byla založena roku 1995 a je jedním ze zakládajících členů mezinárodní sítě působící v devíti evropských zemích: Nizozemí, Polsku, Bulharsku, Bělorusku, Moldávii, Makedonii, Bosně a Hercegovině a na Ukrajině.

Základní činnost organizace se soustředí na tři oblasti:

- Snaha o ovlivnění koncepčních a systémových opatření vlády v oblasti obchodování s lidmi ve prospěch obchodovaných osob,
- prevenční a vzdělávací aktivity,
- sociální pomoc obchodovaným osobám.

V rámci prevence a vzdělávání se La Strada zaměřuje na primární, sekundární a terciální prevenci v různých cílových skupinách a na zvyšování informovanosti odborné veřejnosti o problematice obchodu s lidmi. Předávání informací se uskutečňuje prostřednictvím informačních materiálů, přednášek a školení.

V oblasti sociální pomoci obchodovaným osobám poskytuje La Strada širokou škálu sociálních služeb, od krizové intervence, přes poradenství až po dlouhodobou komplexní pomoc. Cílem pomoci je opětovné zařazení obchodovaných osob do běžného života. Obchodovaným osobám je poskytována sociální pomoc a poradenství, ubytování na anonymní adrese, jídlo, ošacení a finanční podpora. Sociální pracovníce zprostředkovávají právní pomoc, lékařskou péči, popřípadě psychologickou či psychoterapeutickou pomoc. Při jednání na úradech a při komunikaci se státními a nestátními institucemi poskytuje organizace doprovodnou sociální práci. V případě cizinců a cizinek též zajišťuje tlumočení a případně i asistenci při návratu do země původu a zprostředkovává následnou péči v domovském státě; v případě občanů EU a ČR a cizinců s dlouhodobým a trvalým pobytem asistenci při integraci do společnosti.

Na pomezí prevence a sociální pomoci provozuje La Strada také INFO a SOS linku, která je určena jak pro obchodované osoby, tak pro širokou veřejnost. Na linku se obracejí o radu osoby cestující za prací do zahraničí, ale také obchodované osoby

---

<sup>15</sup> *Kdo je La Strada* [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/>

hledající pomoc. V rámci lobby spolupracuje La Strada se státními institucemi na přípravě různých vládních dokumentů, podílí se na výzkumech apod.

## **2.1. Registrované služby**

Dle zákona o sociálních službách (108/2006 sb.) má La Strada registrovány tyto tři služby – odborné sociální poradenství (§37), azylové domy (§57) a krizová pomoc (§60). Celé znění paragrafů a činnosti z nich vyplývající dle vyhlášky 505/2006 přikládám v příloze (Příloha č. 5 a č. 6).

V rámci své práce přicházím do styku s poskytováním všech tří služeb. U každé služby uvedu její poslání, hlavní cíle a způsob, jak přicházím do styku se službou v praxi. Pro účely této práce jsou důležité poslední dvě jmenované, jelikož v rámci obou hraje důležitou roli azylový byt organizace, v němž pracuji.

### **2.1.1. Odborné sociální poradenství**

La Strada popisuje poslání a cíle poradenství takto: Posláním Poradny La Strada ČR<sup>16</sup> je vytvářet bezpečný a důstojný prostor, ve kterém mohou lidé konzultovat své potřeby, anebo sdílet své zkušenosti ve vztahu k vykořisťování či obchodování s lidmi. Předáváním odborných informací klientkám a klientům a jejich podporou služba směřuje k posilování vlastních zdrojů lidí, kteří službu čerpají, při řešení jejich obtížné životní situace.

Cílem je<sup>17</sup>:

- rozšiřovat možnosti řešení obtížné životní situace klientek a klientů a zabránit jejich sociálnímu vyloučení prostřednictvím informací předávaných srozumitelnou formou a v jazyce, kterým daná osoba hovoří,
- minimalizovat následky trestné činnosti spojené s obchodováním s lidmi a vykořisťováním,
- prostřednictvím předávání informací umožňovat klientkám a klientům

---

<sup>16</sup> *Poradna La Strada (poslání)* [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>

<sup>17</sup> *Poradna La Strada (cíle)* [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>



minimalizovat znevýhodnění vyplývající z jejich situace a případná rizika spojená s výkonem práce,

- umožňovat uplatňování práv a oprávněných zájmů klientek a klientů,
- spolupracovat s klientkami a klienty na zlepšení jejich životní situace tak, aby v budoucnu již služby organizace nepotřebovali.

V praxi se tedy jedná o:

- řešení aktuální krizové situace,
- zprostředkování kontaktu na další pomáhající organizace/instituce,
- možnost sdílení problémů se sociální pracovníci,
- pomoc při zařizování dokladů a dávek,
- pomoc při legalizaci pobytu na území ČR,
- pomoc při vypracování žádostí či stížností,
- pomoc při jednání s různými úřady a organizacemi,
- pomoc při řešení dluhů aj.

Této služby lze využít formou telefonického rozhovoru, e-mailovou poštou, běžnou poštou, či osobním kontaktem. Slouží jak pro osoby, které chtějí získat určité informace, tak pro osoby, které se ocitly v situaci, kdy vyžadují akutní pomoc. V prvním případě se lidé informují před vycestováním za prací do zahraničí. Jsou jim předány kontakty na pomáhající organizace v dané zemi a jsou seznámeni s tzv. Bezpečnostními typy. Jedná se o informace typu, co má obsahovat pracovní smlouva, jak si ověřit agenturu, se kterou chtějí vycestovat, jak si vyřídit zdravotní pojištění apod. Dále se sem dovolávají lidé, kteří mají problémy v práci – zaměstnavatel jim nevyplácí mzdu, či nedodrží pracovní podmínky. Těmto klientům/klientkám předávají pracovníce La Strady příslušné informace, či je odkáží na relevantní instituce. Třetí velkou oblast tvoří volající, kteří potřebují bezprostředně pomoc. Dovolají se osoby, které se nacházejí v tíživé situaci bezprostředně. Může se jednat např. o dívku, která je násilím držena proti své vůli v nočním klubu a chce utéct. Ale může se dovolat i žena, která pátrá po své nezvěstné dceři. Je velmi rozrušená, pláče, má strach. V tuto chvíli není možné dotyčnou rovnou odkázat na policii a hovor ukončit. Taktéž v případě, kdy se na linku dovolá žena, kterou čeká nedobrovolná deportace do země původu. Jelikož má nemanželské dítě, což je v její zemi bráno jako neodpustitelné, čeká ji tam špatné zacházení, opovržení a dle jejích slov i možná smrt. Ve všech těchto případech je třeba se řídit obecnými pravidly telefonické krizové intervence.

## 2.1.2. Krizová pomoc

Posláním Krizového ubytování La Strada<sup>18</sup> ČR je řešení aktuálního krizového stavu způsobeného obchodováním s lidmi či vykořisťováním a vytváření podmínek pro Stabilizaci celkové situace. Poskytnutím dočasného bezplatného ubytování na maximálně sedm dní v bezpečném a důstojném prostředí a prostřednictvím sociální práce služba směřuje k rozšiřování možností vést samostatný život.

Posláním Krizové pomoci La Strada ČR<sup>19</sup> je vytvářet bezpečný a důstojný prostor, kde lidé mohou konzultovat své potřeby a sdílet své zkušenosti ve vztahu k prožitému vykořisťování či obchodování s lidmi. Krizovou intervencí, předáváním odborných informací klientkám a klientům a jejich podporou směřuje služba k řešení stávající krize a posiluje vlastní zdroje lidí při řešení obtížné životní situace.

Hlavními cíli služby jsou<sup>20</sup>:

- stabilizovat krizovou situaci klientek a klientů a minimalizovat ohrožení jejich života či zdraví,
- poskytnout krizovou intervenci.

V rámci služby Krizového ubytování La Strada ČR je cílem také:

- zajistit pro klientky a klienty ubytování na dobu nepřevyšující sedm dní, během které se tito přímo podílejí na běžných denních činnostech (úklid, praní, žehlení, lůžkoviny, osobní hygiena, příprava stravy apod.),
- na maximálně sedm dní zajistit klientům a klientkám základní materiální a finanční zabezpečení nutné k životu a motivovat je k řešení obtížné životní situace,
- usilovat o zajištění bezpečnosti klientek a klientů i personálu,
- poskytovat klientkám a klientům informace a podporu s cílem umožnit ochranu jejich zájmů při uplatňování práv a obnovení kontroly nad svým životem,
- minimalizovat následky trestné činnosti spojené s obchodováním s lidmi a vykořisťováním,

---

<sup>18</sup> *Krizová pomoc La Strada (posláníI.)* [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>

<sup>19</sup> *Krizová pomoc La Strada (posláníII.)* [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>

<sup>20</sup> *Krizová pomoc La Strada (cíle)* [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>

V rámci služby Krizová pomoc (ambulantní):

- spolupracovat s klienty a klientkami na stabilizaci jejich životní situace tak, aby se minimalizovala ohrožení života či zdraví, která mohou být důsledkem obchodování s lidmi a vykořisťování,
- na maximálně sedm dní zajistit klientům základní materiální a finanční zabezpečení nutné k životu a motivovat je k řešení obtížné životní situace,
- rozšiřovat možnosti řešení obtížné životní situace klientek a klientů a zabránit jejich sociálnímu vyloučení prostřednictvím informací, předávaných srozumitelnou formou a v jazyce, kterým daná osoba hovoří,
- minimalizovat následky trestné činnosti spojené s obchodováním s lidmi a vykořisťováním,
- prostřednictvím předávání informací umožňovat klientkám a klientům minimalizovat znevýhodnění vyplývající z jejich situace a případná rizika spojená s výkonem práce,
- umožňovat uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů.

Toto je oficiální stránka. Obecně se poskytování krizové intervence v La Stradě dá rozdělit na dvě oblasti. První oblastí je přijímání nových klientek a jejich následné schůzky se sociálními pracovníci a tou druhou je pobyt klientek v azylovém bytě organizace (případně uhrazení ubytovny La Stradou na dobu nepřevyšující 7 dní s max. výší 150 Kč za den).

V rámci příjmu nových klientek se potřeba krizové pomoci objevuje nejvíce. Klientky bývají velmi rozrušené, zmatené, neví, co se bude dít dál. Často jsou psychicky nestabilní a objevují se u nich známky posttraumatu. S novými klientkami se setkávám buď v rámci denní služby, nebo až následně na službě noční. Popíšu více v samotné kapitole o azylovém bytě. Tam ve většině případů dochází k tomu, že klientky přejdou plynule z krizového ubytování do dlouhodobé péče.

### 2.1.3. Azylové ubytování

Posláním Azylového ubytování La Strada<sup>21</sup> ČR je vytváření podmínek pro stabilizaci celkové situace klientek a klientů provázené jejich podporou a motivací k řešení obtížné životní situace zapříčiněné obchodováním s lidmi a vykořisťováním. Poskytnutím dočasného bezplatného ubytování v bezpečném a důstojném prostředí a prostřednictvím sociální práce služba směřuje k rozšiřování možností vést samostatný život

Za cíle azylového ubytování La Strada považuje<sup>22</sup>:

- zajistit pro klientky a klienty ubytování na dobu nepřevyšující jeden rok během kterého se tito přímo podílejí na běžných denních činnostech (úklid, praní, žehlení, lůžkoviny, osobní hygiena, příprava stravy atp.),
- na nezbytně nutnou dobu zajistit klientkám a klientům základní materiální a finanční zabezpečení nutné k životu a motivovat je k řešení obtížné životní situace,
- usilovat o zajištění bezpečnosti klientek a klientů i personálu,
- vyvářet podmínky pro běžné i aktivní trávení volného času,
- motivovat a podporovat je při realizaci osobních cílů,
- poskytovat klientkám a klientům informace a podporu s cílem umožnit ochranu jejich zájmů, uplatňování práv a obnovení kontroly nad svým životem,
- minimalizovat následky trestné činnosti spojené s obchodováním s lidmi a vykořisťováním,
- spolupracovat s klientkami a klienty na zlepšení jejich životní situace tak, aby v budoucnu již nepotřebovali naše služby.

La Strada disponuje dvěma azylovými byty. Pro účely své práce se budu zabývat prvním z nich, tedy azylovým bytem s noční službou, kde vykonávám noční služby. Více se tomuto bytu budu věnovat v kapitole pojednávající o azylovém bytě. Druhý azylový byt je bez noční služby a slouží buď pro mužskou klientelu, či pro klientky, které jsou v péči La Strady déle než půl roku. Případně je možné hradit klientkám ubytovnu ve výši maximálně 150,- Kč na den, po dobu nejvýše 6 měsíců od podpisu smlouvy. Dále jen v maximální výši 120,- Kč za den.

---

<sup>21</sup> Azylové ubytování La Strada (poslání) [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>

<sup>22</sup> Azylové ubytování La Strada (cíle) [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>

## **2.2. Konkrétní podoba služeb**

Aby bylo možné udělat si konkrétní představu o tom, jak se služby poskytují v praxi, rozdělím je na jednotlivé okruhy a popíšu. Vycházím při tom z tzv. Infoarchů (La Strada, 2009a), které obdrží každá klientka, jež naváže s naší organizací spolupráci.

### **2.2.1. Individuální plán spolupráce a zakázky**

Na sestavení individuálního plánu, který se vytvoří na základě jednotlivých zakázek, spolupracuje klientka se svou klíčovou sociální pracovnící. Jsou zde zformulovány jednotlivé oblasti a cíle spolupráce, zadány časové rámce a konkrétní podoba uskutečnění. Individuální plán se tvoří u služby krizová pomoc průběžně a u služby azylové domy nejpozději do 14 dnů od podpisu smlouvy. Individuální plán je přílohou smlouvy a hodnotí a upravuje se dle aktuální situace nejméně jednou za tři měsíce.

V rámci plánu se většinou řeší zakázky typu: zajištění dokladů, úkony spojené se zdravotním a sociálním pojištěním, řešení v oblasti dluhů, zajištění zdravotní prohlídky, asistence při orientaci po Praze a další.

### **2.2.2. Stravné, finanční a materiální pomoc**

La Strada hradí klientkám během prvních 6 měsíců stravné ve výši 150 Kč za den. Dalších 6 měsíců se dávka snižuje na 100 Kč za den. Tyto finance jsou určeny výhradně na stravu. Organizace dále klientkám hradí základní hygienické potřeby a ošacení. Klientkám jsou též hrazeny kredity do mobilního telefonu (300,- Kč/měsíc po dobu 6 měsíců) a cestovné (max. 3000,-Kč po dobu trvání služby). Klientky též mají nárok na bezplatné právní poradenství, volnočasové aktivity a uhrazení návštěvy zdravotnického zařízení a léků – viz. níže.

### **2.2.3. Zdravotní a psychologická/psychiatrická péče**

La Strada zprostředkuje a v nezbytných případech uhradí lékařské ošetření, psychologickou a psychiatrickou péči a léky předepsané lékařem. Organizace nemá přímo podepsanou smlouvu s konkrétními lékaři či therapy, ale již má vytypovaný

okruh odborníků, se kterými pravidelně spolupracuje a kteří jsou detailně seznámeni s posláním a okruhem cílové skupiny La Strady.

#### **2.2.4. Právní poradenství**

La Strada zdarma zprostředkovává a případně hradí právní poradenství. Spolupracuje s externistkou, která se zaměřuje na služby v oblasti dluhů a podávání stížností, v ostatních případech se využívá služeb běžných advokátních kanceláří či jiných nevládních organizací. Právní poradenství pro klientky La Strady zahrnuje zejména:

- bezplatné jednorázové právní poradenství během prvního výsledku potenciálně obchodované osoby nebo osoby vykořisťované,
- bezplatné dlouhodobé právní poradenství během spolupráce s La Stradou včetně podání písemných podání,
- bezplatné zastupování advokátem/advokátkou před soudy a správními orgány,
- zprostředkování kontaktu na jiné instituce zabývající se touto problematikou.

#### **2.2.5. Pomoc při legalizaci pobytu**

Pomoc při podání žádosti směřující k legalizaci pobytu nabízí La Strada klientkám, které nejsou občankami Evropské unie a pobývají na území České republiky nelegálně. Jedná se o dlouhodobý pobyt za účelem ochrany a žádost o mezinárodní ochranu. Zvláštní možností je žádost o vstup do Programu podpory a ochrany obětí obchodování s lidmi.

Při vyřizování dlouhodobého pobytu za účelem ochrany, spolupracuje La Strada s Odborem azylové a migrační politiky při ministerstvu vnitra. Vydá pro klientku podpůrné stanovisko a klientka má jeden měsíc na to, aby se rozhodla, zda bude spolupracovat s policií a zda v České republice zůstane. Povolení může klientka získat, pokud splňuje náležitosti dle § 42 e zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců:

- (1) povolení k dlouhodobému pobytu za účelem ochrany vydá ministerstvo na žádost cizinci, který je
  - a) pravděpodobnou obětí trestného činu obchodování s lidmi, nebo
  - b) osobou, pro kterou bylo organizováno anebo umožněno nedovolené překročení státní hranice, nebo

c) osobou, které bylo napomáháno k neoprávněnému pobytu na území, a jejíž svědectví je významné pro odhalení pachatele nebo organizované skupiny zabývající se organizováním anebo umožněním nedovoleného překročení státní hranice nebo napomáháním k neoprávněnému pobytu na území za podmínky, že spolupracuje s orgány činnými v trestním řízení na trestním řízení vedeném o podezření ze spáchání tohoto trestného činu a nespolupracuje s podezřelým ze spáchání tohoto trestného činu. Celkové rozhodnutí o udělení víza za účelem ochrany však záleží na policii.

Pokud klientka dlouhodobý pobyt za účelem ochrany dostane, má dle § 69 zákona (326/1999) po jednom roce nárok na trvalý pobyt, a to za podmínky, že její spolupráce s orgánem činným v trestním řízení přispěla k prokázání trestného činu obchodování s lidmi nebo k prokázání organizování nebo umožnění nedovoleného překročení státní hranice.

Jak jsem již uvedla, La Strada pomáhá klientkám v případě, že chtějí podat žádost o mezinárodní ochranu. Postupuje se běžným způsobem, dle zákona 325/1999 o azylu. Klientka tedy (nejčastěji přes cizineckou policii) učiní prohlášení o mezinárodní ochraně a podá žádost o udělení mezinárodní ochrany, jež La Strada doplní stanoviskem. Na území ČR pak pobývá na základě víza k pobytu do 90 dnů za účelem podání žádosti, probíhá řízení o udělení mezinárodní ochrany, na jehož konci je buď klientce udělen azyl, humanitární azyl, doplňková ochrana, nebo se zjistí, že podmínky udělení mezinárodní ochrany nesplňuje, a musí se tudíž vrátit do země původu.

Program podpory a ochrany obětí obchodování s lidmi Ministerstva vnitra ČR<sup>23</sup> (dále jen Program) je určen pro osoby, které byly na území České republiky obchodovány. Tento Program umožňuje za určitých okolností získat možnost na omezenou dobu pobývat a pracovat v České republice legálně nebo vycestovat do domovské země na náklady státu.

La Strada pomáhá při podání žádosti o vstup do tohoto Programu a vypracování písemného stanoviska organizace. Žádost se podává náměstkovi ministra vnitra přes Odbor prevence kriminality. Splňuje-li klientka podmínky, je zařazena do Programu a počne jí běžet 30ti denní lhůta na rozmyšlenou (tzv. krizová intervence), během

---

<sup>23</sup> *Obchod s lidmi - Pomoc obětem, Program podpory a ochrany obětí obchodování s lidmi* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2008 [cit. 2009-01-05]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/obchod-s-lidmi-pomoc-obetem.aspx>

níž se rozhoduje, zda bude spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení. Pokud se rozhodne spolupracovat a zároveň policie shledá její informace k případu jako cenné, dostane klientka vízum za účelem strpění pobytu. Po dobu trvání tohoto víza může legálně pracovat a je zdravotně pojištěna. Do Programu je klientka zařazena až do skončení trestního řízení. Pak je jí nabídnut návrat do země původu. V případech zvláštního zřetele, zejména, hrozí-li ženě v zemi původu nebezpečí, je možné jí na její žádost udělit trvalý pobyt z humanitárních důvodů.

Pokud se klientka rozhodne s policií nespolupracovat (často se stává kvůli strachu z pachatelů), či policie shledá její informace jako nepostačující k zahájení trestního řízení, musí se vrátit do domovské země.

### **2.2.6. Pracovní poradenství**

La Strada poskytuje poradenství v oblasti hledání zaměstnání, sestavování životopisu, inzerátu, vyplňování formulářů. Pomáhá při spolupráci s úřady práce a poskytuje doprovody k potenciálním zaměstnavatelům.

V uplynulých dvou letech fungoval v organizaci projekt pracovního poradenství, v jehož rámci bylo možné s klientkami intenzivně pracovat na hledání práce a zvýšení kvalifikace. V rámci projektu působili dva tzv. „pracovní poradci“, kteří klientkám pomáhali přímo při vyhledávání zaměstnání, sestavování životopisu, poskytovali odborné rady ohledně pracovních smluv, zprostředkovali jednání s úřadem práce pomáhali při jednání se zaměstnavatelem apod. V rámci projektu mohly klientky podstoupit i tzv. Kurz na zvýšení společenského uplatnění, v jehož rámci si osvojily všechny znalosti a dovednosti potřebné k získání zaměstnání (orientace v pracovních inzerátech, základní užívání PC, psaní životopisu, jednání s potenciálními zaměstnavateli, obecná orientace na trhu práce...). Uplatnění na pracovním trhu považují za jeden z nejdůležitějších kroků při reintegraci klientek do společnosti. Na další rok již projekt vypsán nebyl.

### **2.2.7. Tlumočení/překlady**

La Strada spolupracuje s několika tlumočnickými, kteří pomáhají při komunikaci s cizojazyčnými klienty, či při překladu důležitých dokumentů, potřebných k řešení situace klientky. Pro ruskojazyčnou klientelu jsou v rámci organizace vyškoleny i dvě pracovnice, které mimo svou náplň práce vykonávají i tlumočnické služby a též



působí v rámci INFO a SOS linky pro ruskojazyčnou klientelu, která je v provozu každou středu.

### **2.2.8. Volnočasové aktivity**

Volnočasové aktivity (též volnočasy) v organizaci zajišťují pracovníce v sociálních službách, tedy i já. V praxi to vypadá tak, že sociální pracovníce s klientkou uzavře tuto zakázku. Následně kontaktuje konkrétní pracovníci, která bude mít v den, kdy se má volnočas uskutečnit, službu a předá jí veškeré informace o tom, v kolik a kde má být a co se bude dít. Často se ale postupuje i tak, že sociální pracovníce nechá přímo na klientce a pracovníci, aby se dohodly, kdy a na jaký volnočas spolu půjdou.

Volnočasové aktivity zahrnují velké množství možností. Záleží na výběru klientky, na počasí, ale též i na stávajících finančních možnostech organizace. Většinou se jedná o návštěvy ZOO, kina, plaveckého bazénu, různých výstav a galerií, ale i o procházky po Praze, výlety do přírody, lodičky apod. Volnočasy mohou probíhat i v azylovém bytě organizace. Klientky spolu s pracovníci v sociálních službách kreslí, vyrábí koláže, svíčky, korále apod.

V současné době se v rámci organizace uvažuje o tom, že by do budoucna zakládaly a vedly tuto zakázku pracovníce v sociálních službách samy. Tedy domlouvaly by se s klientkami v rámci nočních služeb v azylovém bytě a informace a instrukce by si předávaly mezi sebou. Myslím, že myšlenka je to zajímavá, ale obávám se, že v praxi to nebude fungovat. Pokud budou mít zakázku najednou na starosti čtyři lidé (pracovníce v sociálních službách) místo jednoho (sociální pracovníce), nastanou, dle mého názoru zmatky.

## **2.3. Formy spolupráce**

Pro pobytové účely se uzavírají dva druhy smluv – jedna vyplývá ze služby krizová pomoc a druhá ze služby azylové domy. Smlouvám, jejich dodržování a případnému porušení, chci věnovat náležitou pozornost, jelikož v nich jsou zanesena pravidla, která se následně často stávají důvodem sporu při soužití klientek v azylovém bytě.

### **2.3.1. Smlouva o poskytnutí služby krizová pomoc v pobytové formě**

Tuto smlouvu musí uzavřít každá klientka, která má být v azylovém bytě ubytována. Smlouva poskytuje dočasné ubytování na maximálně sedm dní. Avšak doba platnosti smlouvy může být prodloužena, a to i opakovaně.

Řeší se<sup>24</sup> aktuální krizový stav zapříčiněný obchodováním s lidmi či vykořisťováním a vytváří se podmínky pro stabilizaci celkové situace. Klientkám je tedy poskytnuto ubytování, pomoc při zajištění stravy, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Pod první oblast, tedy ubytování, spadá (La Strada, 2009c):

- ubytování na dobu 7 dní,
- umožnění celkové hygieny těla,
- vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

Druhou oblastí – pomoc při zajištění stravy - se má na mysli vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy.

Do třetí oblasti, pod sociálně terapeutické činnosti patří:

- krizová intervence,
- další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu.

Poslední oblastí, tedy pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí se rozumí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- plánování a realizace bezpečnostních opatření,
- zprostředkování kontaktu s rodinou, osobami blízkými a společenským prostředím,
- obstarání dokladů a dalších veřejných listin,
- doprovod a mediace v řízení před orgány státní správy a územní samosprávy,
- zprostředkování právního poradenství a právního zastupování v otázkách, které souvisejí se situací, která byla vyvolána obchodováním s lidmi,
- zprostředkování lékařské a psychoterapeutické péče,

---

<sup>24</sup> Smlouva o poskytnutí sociální služby Krizová pomoc v pobytové formě. Praha: La Strada, 2009c.

- zprostředkování tlumočení,
- zprostředkování vzdělávacích a aktivizačních činností,
- zprostředkování následných služeb,
- zprostředkování informací vedoucích ke zlepšení sociální situace uživatelky,
- využití prostor poradny organizace, včetně využití telefonu a internetu k vyřizování osobních záležitostí v nezbytně nutné míře.

Celý týden by klientka měla využít hlavně na zotavení. Většinu času tak tráví v azylovém bytě, spí, odpočívá, a prozatím jen minimálně řeší se sociální pracovnící složité věci. Většinou si klientky zvykají na denní režim. V důsledku noční práce v klubech mívají totiž rozhozený biorytmus a jsou zvyklé ponocovat a přes den pak spát.

### **2.3.2. Smlouva o poskytnutí sociální služby azylové domy**

Tato smlouva se uzavírá na dobu maximálně 6 měsíců. Pokud klientka potřebuje službu využívat i po uplynutí této lhůty, je možné smlouvu prodloužit dodatkem, a to opět na dalších 6 měsíců. Avšak klientka již není ubytována v azylovém bytě s noční službou, nýbrž v druhém azylovém bytě, který slouží již pro větší osamostatnění klientky, případně je jí hrazeno ubytování na ubytovně.

V rámci této smlouvy<sup>25</sup> vytváří organizace podmínky pro stabilizaci celkové situace obchodovaných osob, podporuje a motivuje je k řešení obtížné životní situace způsobené obchodováním s lidmi a vykořisťováním. Služba směřuje k rozšiřování možností vést samostatný život. Klientkám je, podobně jako u smlouvy krizová pomoc, poskytnuto ubytování, pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Konkrétní podoba se liší jen v určitých bodech.

Při ubytování je klientce služba poskytnuta v tomto rozsahu (La Strada, 2009):

- ubytování po dobu 6 měsíců,
- umožnění celkové hygieny těla,
- vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla.

V rámci pomoci při zajištění stravy se opět vytvářejí podmínky pro samostatnou přípravu stravy.

<sup>25</sup> *Smlouva o poskytnutí sociální služby Azylové domy*. Praha: La Strada, 2009b.

V posledním bodě se jedná o následující:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek,
- plánování a realizace bezpečnostních opatření,
- obstarání dokladů a dalších veřejných listin,
- doprovod a mediace v řízení před orgány státní správy a územní samosprávy,
- zprostředkování právního poradenství a právního zastupování v otázkách, které souvisejí se situací, která byla vyvolána obchodováním s lidmi,
- zprostředkování lékařské a psychoterapeutické péče,
- zprostředkování tlumočení,
- zprostředkování vzdělávacích a aktivizačních činností,
- zprostředkování následných služeb,
- zprostředkování informací vedoucích ke zlepšení sociální situace uživatelky,
- využití prostor poradny organizace, včetně využití telefonu a internetu k vyřizování osobních záležitostí v nezbytně nutné míře.

### **2.3.3. Práva klientek**

V rámci požívání služeb organizace se samozřejmě uplatňují základní lidská a občanská práva. V rámci čerpání služeb lze specifikovat konkrétní podobu těchto práv. Podle La Strady (2009a) má klientka právo:

- na důstojné a profesionální zacházení,
- být informována o veškerých podstatných krocích, učiněných v její prospěch, tedy žádné kroky nejsou konány bez jejího výslovného souhlasu,
- rozhodnout se o dalším postupu při řešení svého případu – klíčová sociální pracovnice i další personál vždy respektuje její rozhodnutí,
- na soukromí a ochranu osobních údajů (La Strada se zavazuje dodržovat mlčenlivost o jejím případě),
- kontaktovat sociální pracovníci a konzultovat s ní v pracovní době,
- v odůvodněných případech ( v krizových situacích) mimo pracovní hodiny (17. až 09. hod.) kontaktovat La Stradu formou SOS mobilu,
- žádat schůzku se sociální pracovníci v poradně,

- využít možnosti úschovy cenných věcí a finančních prostředků.

### **2.3.4. Povinnosti klientek**

Ze spolupráce s organizací vyplývají klientkám i povinnosti. Dle La Strady (2009a) má klientka tyto povinnosti:

- dodržovat Ubytovací řád<sup>26</sup> azylového bytu, včetně bezpečnostních zásad v něm uvedených.
- Dodržovat Provozní řád poradny, zejména v Poradně nekouřit, nepožívat alkohol a dodržovat základní hygienická pravidla.
- Klientka nesmí sdělit adresu azylového bytu s utajenou adresou třetím osobám, vč. Státních orgánů. Klientka nesmí do azylového bytu přivést třetí osoby.
- Klientka je povinna dodržovat individuální plán spolupráce, zejména chodit včas na sjednané schůzky.
- Klientka nesmí bez vědomí klíčové sociální pracovnice sdělovat třetím osobám adresu Poradny nebo třetí osoby bez vědomí sociální pracovnice do Poradny vodit.

V případě služby krizové pomoci je osoba, která tuto službu čerpá, povinna učinit prohlášení, že si není vědoma skutečnosti, která by jí ve smyslu § 91 odst. 3 zákona o sociálních službách bránila v užívání sociální služby. To znamená že:

- zdravotní stav nevyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- netrpí akutní infekční nemocí,
- její chování nemůže z důvodů duševní poruchy závažným způsobem narušit kolektivní soužití v azylovém bytě.

Stejná povinnost vyplývá i ze služby azylové domy. Avšak zde již nestačí ústní prohlášení, ale klientka musí před uzavřením smlouvy předložit posudek o zdravotním stavu.

Dle Smlouvy (La Strada, 2009b) má klientka ještě povinnost dodržovat bezpečnost v azylovém bytě i mimo něj.

---

<sup>26</sup> Ubytovací řád a pravidla z něj vyplývající proberu v kapitole tři, která se týká konkrétního soužití v azylovém bytě organizace.

### **2.3.5. Bezpečné chování**

Bezpečné chování patří k dalším pravidlům, která musejí klientky dodržovat. Vzhledem k tomu, že většina klientek může být ohrožena osobami, které je obchodovaly nebo vykořisťovaly, je potřeba dodržovat bezpečnostní plány, sestavované pro každou klientku individuálně. Zároveň jsou však dány obecné zásady, kterými se klientky při užívání služby řídí (La Strada, 2009a):

- klientka pečlivě zvažuje, s kým bude v kontaktu tak, aby neuvedla do nebezpečí sebe ani další klientelu organizace,
- klientka neuvádí další klientky a pracovníce do nebezpečí předáváním informací do rizikového prostředí,
- klientka neužívá drogy a nadměrně neužívá alkohol,
- klientka nesdílí informaci o sobě a o pracovnících La Strady třetím osobám,
- klientka sleduje změny svého zdravotního a psychického stavu a v závažných případech informuje sociální pracovníci.

V rámci bezpečnosti jsou klientky poučeny o tom, jak se mají chovat v různých nouzových situacích. Jedná se například o situace, kdy klientka potká osobu z rizikového prostředí, či ji dotyčný/ná kontaktuje na mobil, někdo ji sleduje nebo napadá.

Dodržovat pravidla bezpečného chování samozřejmě musejí i pracovníce v sociálních službách. K tomuto účelu jsou speciálně vyškoleny a znají kontrasledovací techniky. Organizace disponuje i Manuálem pro práci v terénu (2008), se kterým se každá pracovníce musí povinně seznámit.

### **2.3.6. Ukončení spolupráce**

Smlouva může být samozřejmě vypovězena jak ze strany organizace, tak ze strany klientky. Klientka může ukončit spolupráci kdykoliv, bez udání důvodu, nejlépe písemně. Pokud je situace pro klientku akutní a potřebuje odejít okamžitě, konzultuje toto alespoň na SOS mobilu se sociální pracovnící, která s klientkou její odchod konzultuje a domlouvá se s ní na praktických věcech (zanechání klíčů a dalších zapůjčených věcí v azylovém bytě apod.). Bohužel, dochází i k případům, kdy klientka „zmizí“ bez vědomí své sociální pracovníce a již se neozve. Nedá se vyloučit, že se klientka vrátí zpět do rizikového prostředí. Též se nedá vyloučit, že se dostane do kontaktu s pachateli, proti kterým měla například svědčit. V takových případech je na

prvním místě bezpečnost zbývajících klientek v bytě a pracovníc na noční službě. Co nejrychleji se tedy vymění zámek u dveří a pracovníce striktně dodržují pravidla bezpečného chování – kontrolují, zda je při vstupu do azylového bytu nikdo nesleduje, či zda se v okolí nepohybují podezřelé osoby.

V těchto případech zanikne smlouva krizové pomoci tehdy, pokud klientka opustí azylový byt a není v osobním, telefonickém, písemném ani jiném kontaktu se sociální pracovnící po dobu sedmi dní. U smlouvy azylové domy jsou podmínky stejné, jen lhůta, kdy klientka není v kontaktu se sociální pracovnící je dána na 21 dní.

Organizace může smlouvu vypovědět u služby azylové domy do 15 dnů, u služby krizová pomoc do 3 dnů, ale také u obou služeb okamžitě, jedná-li se o zvlášť závažné důvody. Výpověď smlouvy do tří a patnácti dnů (La Strada, 2009b, 2009c) klientka dostane pokud:

- klientka se chová k personálu způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti, nebo by se chovala způsobem, který vede k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Klientka neposkytne potřebnou součinnost při sestavování individuálního plánu či opakovaně porušuje či neplní dohody v něm stanovené.
- Klientka i po opětovném napomenutí hrubě porušila povinnosti, které vyplývají z uzavření dohod.
- Klientka se opakovaně nedostavuje na schůzky nebo mění data těchto schůzek bez omluvy.
- Z průběhu sociální služby vyplývá, že další užívání služby již není účelné, tedy klientka přestane službu potřebovat.

Okamžitou výpověď může klientka dostat (La Strada, 2009b, 2009c) v případech:

- jestliže klientka hrubě porušila své povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména pokud prozradila adresu azylového bytu či poradny, nebo sem přivedla neoprávněné osoby.
- Klientka byla pravomocně odsouzena za úmyslný trestný čin proti životu a zdraví, trestné činy proti svobodě a lidské důstojnosti, trestný čin kuplířství, šíření pornografie, přechovávání dětské pornografie, zneužití dítěte k výrobě pornografie.
- Zdravotní stav klientky vylučuje poskytnutí sociální služby.
- I po opakovaných napomenutích klientka hrubě poruší povinnosti vyplývající zejména z ubytovacího řádu a dalších dokumentů, které se zavázala dodržovat.

### **2.3.7. Stížnosti na poskytování sociálních služeb**

Jako v každém zařízení, i v La Stradě mohou klientky vyjádřit svou nespokojenost s prací sociálních pracovníků, pracovníků na nočních službách či s fungováním služby. Nespokojenost mohou probrat jak s konkrétní osobou, tak prostřednictvím své sociální pracovnice. Pokud ani tak nedojde ke zlepšení situace, lze písemně či formou schůzky informovat vedoucí sociálních služeb, která stížnost projedná do pěti pracovních dnů u služby krizová pomoc a do 15 pracovních dnů u služby azylové domy. Pokud ani v tomto případě není klientka spokojena, může se písemně obrátit na ředitelku organizace, která se ke stížnosti do 15 pracovních dnů vyjádří. Ve všech případech pak klientka obdrží písemné vyjádření o výsledku prošetření stížnosti.

Stížnost lze podat i anonymním způsobem. Písemné vyjádření může klientka vhodit do schránek, které jsou k tomuto účelu speciálně zřízeny. Jedna se nachází přímo v prostorách azylového bytu, druhá v prostorách poradny. Tyto schránky jedenkrát do měsíce vybírá vedoucí azylového bytu. Stížnost lze samozřejmě zaslat i poštou. V těchto případech se vyrozumění o výsledku stížnosti vyvěsí na nástěnce v poradně.

## **2.4. Náplň mé práce**

V La Stradě pracuji již pátým rokem. Začínala jsem jako dobrovolnice, pak jsem vykonávala práci na částečný úvazek v pozici asistentky sociální pomoci a nyní zde působím jako pracovnice v sociálních službách. Pracovnice v sociálních službách definuje zákon 108/2006 (§ 116). V mém případě se jedná o písmena b) a d):

(1) Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,

d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při



zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V La Stradě vykonávám denní a noční služby. Na směnách se střídám s dalšími třemi kolegyněmi. Celkově to vychází tak, že týdně odpracuji jednu denní a dvě noční služby. Můj úvazek činí 34 hodin týdně. Konkrétní náplň denních a nočních služeb popisuji níže.

### **2.4.1. Denní služby**

V rámci denních služeb docházím do Poradny organizace a vykonávám práci dle aktuální potřeby v rozmezí od devíti do 17 hodin, případně od deseti do 18. Buď se nacházím v kanceláři, kde pracuji na zadáných úkolech a působím jako konzultantka SOS a INFO linky organizace. Nebo zajišťuji a poskytuji klientkám doprovody na relevantní úřady a instituce, či se s klientkami věnuji volnočasovým a vzdělávacím aktivitám. Oficiálně, tedy z pracovní smlouvy<sup>27</sup>, mi jakožto pracovníci v sociálních službách v rámci denních služeb vyplývají tyto povinnosti:

- Zajišťuje služby v zařízení podle rozpisu služeb a potřeb zařízení.
- Řídí se interními směrnicemi organizace pro práci s uživateli služeb a zejména dbá na dodržování profesionálního pracovního vztahu s klientelou.
- Po dohodě se sociální pracovníci zajišťuje doprovody uživatelům služeb do relevantních institucí/organizací.
- Po dohodě se sociální pracovníci zajišťuje volnočasové a vzdělávací aktivity s uživateli služeb.
- V případě potřeby a po domluvě se svou přímou nadřízenou zajišťuje přednáškovou činnost na školách.
- V případě potřeby poskytuje a zprostředkovává uživatelům služeb relevantní informace, případně odkazuje na sociální pracovníci, kterou o tomto předem informuje.
- Zúčastňuje se pravidelných porad týmu pracovníků v sociálních službách, supervizí, případně dalších aktivit.
- Pracuje jako konzultantka na SOS a INFO lince organizace.
- Plní aktuální úkoly podle pokynů nadřízené.
- Píše zprávy ze všech aktivit vykonávaných ve prospěch uživatelů služeb.

---

<sup>27</sup> *Pracovní náplň pracovníků v sociálních službách*. Praha: La Strada, 2009d

## **2.4.2. Noční služby**

V rámci nočních služeb pracuji v azylovém bytě organizace. Zajišťuji chod a kontroluji stav bytu, zprostředkovávám klientkám relevantní informace, případně jim poskytuji základní psychologickou pomoc – tedy krizovou intervenci v případě potřeby. Klientkám jsem k dispozici od sedmi večer do sedmi ráno s tím, že aktivně se jim věnuji mezi sedmou a desátou večer. Podrobněji se tomuto budu věnovat v kapitole přímo o azylovém bytě. Zde zatím jen popíšu, jaké povinnosti mi oficiálně pro tuto práci vyplývají z pracovní smlouvy. Tedy pracovnice v sociálních službách (též označení Pracovnice na noční službě) v rámci nočních služeb (La Strada, 2009d) :

- Zajišťuje služby v zařízení podle rozpisu služeb a potřeb zařízení.
- Řídí se interními směnicemi organizace pro práci s uživateli služeb a zejména dbá na dodržování profesionálního vztahu s klientelou.
- V případě potřeby poskytuje a zprostředkovává klientkám na pobytu relevantní informace, případně odkazuje na sociální pracovníci, kterou o tomto předem informuje.
- Kontroluje úklid zařízení
- Dbá na dodržování nočního klidu (22.00 – 07.00 hod.).
- V době od 19 do 22 hod. se aktivně věnuje ubytovaným uživatelkám služeb v rámci volnočasových a vzdělávacích aktivit.
- V případě aktuálních potřeb ubytovaných uživatelů služeb řeší krizové a nestandardní situace, přičemž postupuje dle interních směrnic organizace.
- V případě aktuální potřeby a v závislosti na situaci v zařízení přebírá od sociální pracovnice na non-stop telefonní službě uživatele služeb na pobyt v azylovém bytě organizace v nočních hodinách.
- Při nástupu na konci noční služby kontroluje celkový stav azylového bytu.
- V případě potřeby poskytuje v přiměřeném množství léky a zdravotnický materiál z lékárničky nebo podle předpisu lékaře.
- Plní aktuální úkoly podle pokynů nadřízené.
- Píše zprávy z nočních služeb.

V praxi probíhá noční služba následovně. Přijdu do azylového bytu v 19 hodin. Pozdravím se s klientkami a jdu si do našeho pokoje přečíst informace o tom, co se v azylovém bytě dělo od mé poslední služby. Jedná se o zápisy v sešitě, kam každá pracovnice zapisuje průběh noční služby. Dá se říci, že zápis se shoduje se zápisem,

který formou mailu zasílám po každé noční službě sociálním pracovnícím a svým kolegyním. Avšak v bytě není zapojen internet, takže se tyto zprávy zasílají dodatečně, až když se pracovnice k připojení na internet dostane. (Téma internetu a předávání informací zmíním později).

Pak se jdu věnovat klientkám, které jsou většinou v obývacím pokoji. Zeptám se jich, jak se mají, a chvíli si povídáme o tom, co se událo od doby, kdy jsem měla službu naposledy. Co mi klientka řekne, záleží samozřejmě jen na ní. V ideálním případě by měla následovat nějaká aktivita s klientkami, tedy malování, hraní her, výuka na PC... případně nácvik sociálních dovedností. Většinou se však klientky chtějí dívat pouze na televizi. Osobně na tom nevidím nic špatného. Po tom, co klientky prožily, chápu, že se postupně chtějí zapojit do běžného chodu života a zažít jakousi svobodu v tom, co budou dělat. Ovšem ze strany sociálních pracovníků je na nás – pracovnice na noční službě – vyvíjen neustále velký tlak ohledně toho, abychom s klientkami trávily večery více aktivně. Dostávám se tak do situace, kdy klientku musím opravdu hodně přesvědčovat a motivovat, aby se věnovala nějaké aktivitě a je mi to dosti nepříjemné.

Často je sledování televize spojeno i s povídáním si. Televize tedy slouží jako jakási kulisa a klientka si s pracovnící u sledování povídá. Témata hovorů záleží na aktuálním rozpoložení klientky. Někdy čas po příjmu mají klientky tendenci vypovídat se o tom, co se jim stalo. Někdy zase, jelikož tráví celý den v bytě, bez styku s lidmi, chtějí si povídat o běžných věcech. O událostech ve zprávách, o filmech, o hudbě apod. Dlouhodobější klientky se pak baví o tom, jakou práci si našly, jak probíhal soud, na jakých volnočasových aktivitách byly s ostatními pracovníci apod.

O jinou situaci se jedná v případě takzvaných nedělních a středečních sezení. Tato sezení jsou pro klientky povinná a musejí se jich tudíž účastnit. Tato povinnost jim vyplývá z Ubytovacího řádu (La Strada, 2009e). Záměrem těchto sezení je, aby alespoň dvakrát do týdne trávily klientky večer jinou formou, než sledováním televize. A zároveň, aby rozvíjely své schopnosti, dovednosti a obzory. Nyní oba typy sezení popíši.

### **2.4.3. Středeční sezení**

Středeční sezení, neboli takzvané „Informační středy“ se konají každý týden ve středu večer v rámci noční služby. Ve společenské místnosti se sejdou všechny klientky s pracovníci na noční službě. Setkání probíhá přibližně hodinu a jeho cílem je probrat s klientkami jejich situaci, věnovat se praktickým věcem ohledně chodu azylového bytu, probrat domácí a zahraniční události a věnovat se nějakému praktickému tématu z běžného života. Délka celého sezení záleží na počtu klientek v azylovém bytě, na atraktivitě tématu a na aktuálním naladění klientek, většinou jde o jednu hodinu.

Struktura sezení se za dobu trvání azylového bytu změnila jen nepatrně. V současnosti je jeho podoba následující:

#### 1. bod Kolečko

Setkání se zahájí kolečkem, kde každá z klientek povypráví o tom, co je pro ní aktuální, co zažila, prožila, jak se cítí, její připomínky, apod. V rámci kolečka hovoří o sobě i pracovníce na noční službě (tak, aby nepřekryla prostor klientky).

#### 2. bod Praktické informace

Probírá se chod azylového bytu jako takový, tedy povinnosti a práva klientek, případné neshody a spory mezi nimi a způsoby, jak to lze řešit. V nejvíce případech se řeší úklid v bytě. Na programu jsou i technické věci, jako je rozbité topení, nefunkční světlo apod.

#### 3. bod Novinky, aktuality, zajímavosti

Probírají se aktuální dění a témata – zúčastněná osoba by vždy měla přinést nějakou aktualitu. Může se jednat o výstřižek z novin, informaci z internetu, nebo jen ze zpráv z televize.

#### 4. bod Téma

Mělo by se jednat o téma, které klientky využijí nějakým způsobem v praxi. Probírají se tedy například náležitosti pracovní smlouvy, životopisu, práva zaměstnanců, nemocenská, ale i hospodaření s penězi. V rámci sezení například může pracovníce s klientkami procházet pracovní inzeráty nebo tvořit rozpočet apod.

Téma je domluvené předem a připravená by na něj měla být jak pracovníce, tak klientky.

#### 5. bod Témata pro příště

Před ukončením sezení by se mělo domluvit téma příští středy, které by mělo vzejít z přání klientek. Může to být něco, co vyplynulo ze sezení, nebo cokoliv jiného, co by klientky zajímalo.

#### 6. bod Pozitivní závěr

Závěrem se opět uskuteční kolečko a proběhlé sezení každá z klientek zhodnotí. Sezení se pracovnice snaží ukončit jasně a příjemně. Klientky motivuje, aby něco či někoho ocenily, pozitivně vyhodnotily.

### **2.4.4. Nedělní sezení**

Nedělní sezení, neboli takzvané „Pozitivní neděle“ se, jak už název napovídá, konají každou neděli večer v rámci noční služby. Mají podobnou strukturu jako „Informační středy“, ale obsahově se odlišují. Nedělní sezení by měla být více uvolněná a nést se v příjemné atmosféře. Klientky a pracovnice se opět sejdou ve společenské místnosti. Délka sezení se různí, v průměru se jedná o jednu hodinu. „Pozitivní neděle“ se skládá ze čtyř bodů:

#### 1. bod Kolečko

Sezení se zahájí kolečkem, kde klientky zhodnotí svůj uplynulý týden, ale také svá očekávání, plány, přání. Neděle jsou pozitivní, takže se pracovnice snaží vést sezení v příjemném a veselém duchu, hovoří s klientkami hlavně o tom, co pěkného zažily.

#### 2. bod Téma

Neděle by měly probíhat jako tématické večery. Klientky i pracovnice by měly mít připraveny nějaké téma (vždy se předem dohodne, na jaké téma bude večer probíhat). K tomuto tématu by pak opět obě strany měly přinést nějaké podklady.

Většinou se jedná o věci jako je zdravá výživa a péče o sebe (jak dobře spát, jíst), relaxační techniky, bylinné koupele, protahovací cviky, kuchyňské recepty, cestování apod. Pracovnice s klientkami hovoří o tom, co je baví a zajímá.

V rámci neděle ale nemusí jít jen o teoretické věci. Náplní sezení může být i například malování, vybarvování mandal, výroba svíček či korálů, nebo jen hraní společenských her. Vždy záleží na domluvě.

#### 3. bod Téma na příště

Před ukončením sezení by si klientky opět měly dohodnout téma, které se bude rozebírat příště. Nebo určit aktivitu, kterou na dalším sezení chtějí vykonávat.

#### 4. bod Kolečko – pozitivní závěr

Sezení se ukončí kolečkem, v němž klientky opět dostávají možnost se vyjádřit. Mělo by jít spíše o pozitivní závěr, kladnou zpětnou vazbu.

Ze středečního i nedělního sezení se tvoří zápis pro ostatní pracovnice, aby věděly, co se v rámci sezení probíralo, dělo a domluvilo, a aby se mohly připravit na příští téma.

V praxi se však bohužel setkávám s velkým nezájmem klientek o tato sezení, často začínou klientky tato sezení vyloženě nesnášet. Přestože se pracovnice snaží, hledají rozličné informace k sezením dle přání klientek, nesetkávají se s kladnou odezvou. Na jednu stranu chápu klientky, že si chtějí uzpůsobit večery podle svého a trávit je dle vlastního výběru. Na druhou stranu se však jedná pouze o dva večery z týdne, kdy musejí vykonávat něco povinně. A navíc, témata sezení si volí samy. Bohužel se v rámci těchto sezení dostávám až do tak paradoxní situace, že mi samy klientky řeknou, že si chtějí co nejrychleji sezení odbýt, aby se pak už mohly dívat na televizi.

#### **2.4.5. Krizové situace**

Po tři roky, kdy je azylový byt v provozu, jsem se setkala s mnoha krizovými situacemi v rámci služby. Pokusím se je rozdělit do pomyslných tří oblastí.

Do první oblasti bych zahrnula příjem nové klientky do azylového bytu. Jak jsem zmínila v kapitole o formách spolupráce, každá klientka nejdříve podepisuje smlouvu o krizové pomoci, v délce trvání jednoho týdne. Po tuto dobu by se měla hlavně psychicky a fyzicky zotavit, odpočívat a nabrat sílu. Klientka se do organizace může dostavit sama, či sem přejít z péče jiné organizace. Příjem klientky do služeb ale bývá často i vyhrocený – klientku do organizace doveze policie či zákazník, který jí pomohl utéct. Jakožto pracovnice na noční službě jsem osoba, se kterou se klientky setkávají krátce po svém příchodu do organizace. Nově přijaté klientky se v důsledku prožitých situací většinou nacházejí ve špatném psychickém stavu a ve velkém množství případů trpí posttraumatickou stresovou poruchou. V případě nutnosti jsem povinna poskytnout klientce krizovou intervenci. A právě první týden po příjmu nové klientky znalosti z krizové intervence uplatňuji nejvíce. Stává se, že klientka uprostřed noci zaklepe na můj pokoj, pláče, je velmi rozrušená a nemůže spát. Vracejí se jí ošklivé vzpomínky. Buď formou snů nebo flashbacků, nebo nemůže usnout, a tím pak myslí na to, co ji potkalo. Někdy přijde klientka bez pláče, jen s přáním, že si chce promluvit, protože se bojí. Většinou jde o to, že klientka prostě nechce být sama. Potřebuje něčí blízkost. Zároveň má tendenci začít vyprávět, co ji tíží – mluví detailně o prožitých

situacích. Mluví o znásilnění, či o tom, jak byla bita, jak musela souložit s muži proti své vůli... V případě, kdy bych cítila, že na danou situaci nestačím, mohu kontaktovat sociální pracovníci, která má službu na SOS mobilu, jenž je v provozu 24 hodin denně.

Do druhé oblasti, kdy je třeba v rámci nočních služeb řešit krizové situace, bych zahrnula návštěvu lékaře na pohotovosti, či psychiatra v krizovém centru. V situaci, kdy se klientka zraní, ji doprovodím na pohotovost, či zavolám sanitku. Stejně tak v situaci, kdy si klientka akutně přeje využít služeb psychologa/psychiatra.

Do třetí oblasti krizových situací bych zahrnula všechny ostatní situace. Stalo se mi například, že jsem musela řešit situaci s klientkou, která upadla do depresivního stavu a začala mluvit i o sebevraždě. Ale spadají sem i méně vážné situace. Například dodržování třídění odpadu, kdy se mi stalo, že jsem s klientkou řešila velmi vyhracenou situaci na toto téma, jelikož opakovaně odmítla odpad třídit.

### 3. Azylový byt s noční službou

Azylový byt organizace se nachází na utajené adrese. Jak jsem již zmínila, slouží k ubytování ženské klientely. Jeho účelem je poskytnout klientkám bezpečné místo pobytu pro nezbytně dlouhou dobu. Dle Ubytovacího řádu (La Strada, 2009e) je cílem provozování azylového bytu s noční službou mimo jiné aktivizace dovedností a schopností uživatelů. Noční služba spočívá v poskytnutí psychosociálního zázemí.

Mezinárodní organizace pro migraci (dále jen IOM) vydala Manuál pro pomoc obchodovaným osobám (2007)<sup>28</sup>, kde uvádí cíle, ke kterým by mělo ubytování pro obchodované osoby směřovat a požadavky, které by mělo splňovat:<sup>29</sup>

1. poskytnout dočasné adekvátní a bezpečné prostředí pro oběti obchodu s lidmi,
2. poskytnout adekvátní a bezpečné prostředí pro personál,
3. ubytování má napomoci oběti se stabilizovat, aby se předešlo dalším újmám a umožnit celkové zotavení,
4. zkušený a spolupracující personál má zajistit komplexní návaznost péče pro oběti,
5. ubytování má zajistit kvalitní ochranu a pomoc osobám, založenou na individuálním přístupu.

Myslím, že vesměs tyto požadavky azylový byt La Strady splňuje. Jediný rozpor vidím v oblasti bezpečnosti, a to hlavně z hlediska personálu. Více o bezpečnosti uvedu v kapitole ohledně problémových situací.

V této kapitole nejdříve stručně zmíním historii azylových bytů La Strady, následně popíšu strukturu a polohu bytu jako takového, aby bylo možné si udělat představu o tom, jak vypadá. Dále zmíním, jak funguje chod azylového bytu. Nakonec se zaměřím na problémové situace, které se při užívání bytu klientkami a při výkonu nočních služeb objevují.

---

<sup>28</sup> *Direct Assistance for victims of Trafficking: The IOM Handbook*. Ženeva: IOM (Mezinárodní organizace pro migraci), 2007. 356 s. ISBN 978 92 9068 371 1

<sup>29</sup> Pozn. Vlastní překlad (s. 126)



### 3.1. Historie azylových bytů

Jak jsem již zmínila, La Strada v současnosti disponuje dvěma azylovými byty. První je bez nočních služeb a slouží k ubytování mužské klientely, či pro klientky, které se nacházejí v péči organizace delší dobu a směřují k osamostatnění. O druhém, s noční službou, pojednává má práce.

Až do otevření prvního azylového bytu pracovala La Strada zejména v oblasti primární prevence. Jednalo se tedy hlavně o provozování telefonní linky, informování veřejnosti o fenoménu obchodování se ženami a preventivní přednášky na školách. Pokud bylo potřeba v té době někoho ubytovat, využívaly se k tomuto účelu ubytovny nebo zařízení jiných organizací.

První azylový byt získala La Strada v roce 2000. Ten se nacházel na dosti opuštěném místě, daleko od poradny organizace, jeho kapacitu tvořila tři lůžka a určený byl pro ženskou klientelu. Velká vzdálenost bytu od sídla organizace se na jednu stranu mohla zdát jako výhodná, jelikož v takové odlehlé části Prahy hrozí menší riziko toho, že by klientka narazila na pachatele, či na osoby z rizikového prostředí. Na druhou stranu však právě díky své osamoceně poloze hrozilo, že v případě nouze se daná osoba pomoci nedovolá. Jelikož v této době ještě v organizaci nepůsobily pracovnice v sociálních službách, pracovaly sociální pracovnice často i zde.

Současný azylový byt s noční službou vznikl v roce 2006, letos to tedy budou tři roky, kdy je v provozu. Právě se založením bytu začaly v La Stradě působit pracovnice v sociálních službách. V mém případě to konkrétně znamenalo, že jsem na tuto pozici přestoupila ze svého dřívějšího úvazku 15 hodin týdně. Ostatní tři pracovnice byly na pozici přijaty formou běžného přijímacího pohovoru.

Myšlenka zřízení nočních služeb vzešla ze snahy zvyšovat kvalitu poskytované služby a potřeb klientely. Jedním z důvodů byl špatný psychický stav přijímaných klientek. Tyto osoby prožily ve většině případů traumatizující zážitky a následně se u nich projevují znaky posttraumatické stresové poruchy (nemohou spát, znovu prožívají špatné zážitky, trpí nočními můrami či děsy...). Bylo tedy třeba, aby se těmto ženám dostalo náležité péče ihned, jakmile je to potřeba.

Dále šlo také o posílení kapacit týmu. Stává se, že k příjmu nových klientek dochází i v noci. Pracovnice na noční službě tak slouží jako záruka, že pro příjem nové klientky bude vše přichystáno, a že se jí dostane náležité péče.

V poslední řadě souvisí se zavedením azylového bytu s noční službou i to, že pracovníce v sociálních službách, které byly na pozici nočních služeb přijaty, slouží i denní služby v organizaci, poskytují doprovody, volnočasové aktivity apod., což dříve musely zvládat sociální pracovníce samy, nebo to nechávat na dobrovolnicích, které však nebyly k dispozici každý den.

Až do roku 2008 tak tedy fungovaly dva azylové byty – jeden s noční službou, určený ženské klientele, druhý bez noční služby, určený mužské klientele či klientkám v delší spolupráci.

V roce 2008 vypršela bytu bez noční služby nájemní smlouva a byl zřízen nový, který plní stejnou funkci, avšak nalézá se již na rušnějším místě v Praze. Nynější poloha je vzhledem k poradně dopravně a časově dostupnější.

## **3.2. Popis bytu**

Azylový byt se nachází v poměrně rušné části Prahy s velkou občanskou vybaveností. V okolí leží velké množství obchodů, lékárna, rovněž i zdravotní pomoc je poměrně blízko. Byt leží v prostorách běžného činžovního domu. Je opatřen bezpečnostními dveřmi, jinak se ale od ostatních bytů v domě neliší. Tvoří ho vstupní chodba, dvě ložnice pro klientky, společenská místnost, kuchyň, koupelna, WC, balkón a „pokoj pro personál“.

Ubytování slouží pro maximálně pět klientek. Uživatelky mají k dispozici vlastní klíč od domu a od bytu. Přístup do bytu je možný zpravidla od sedmi hodin ráno do deseti hodin večer.

### **3.2.1. Krizový pokoj a pokoj pro dlouhodobou klientelu**

Krizový pokoj je určen pro nově přijaté klientky, kapacitu tvoří dvě lůžka. V druhém pokoji se nacházejí tři lůžka a je určen pro klientky, které v azylovém bytě žijí déle než šest týdnů. Po šesti týdnech se klientka z krizového pokoje stěhuje do pokoje druhého. V praxi se ale vždy vychází z aktuální situace. Pokud se například v bytě po delší dobu nacházejí pouze dvě klientky, není nutné stěhování provést a každá může zůstat v jednom pokoji. Stejně tak, pokud je příjem nové klientky krátce po přijetí předchozí, přestěhuje se déle pobývající klientka do pokoje pro dlouhodobou klientelu

dříve než za šest týdnů. Vždy je na prvním místě nově přijatá klientka, která bývá ve špatném psychickém stavu a potřebuje tudíž soukromí a prostor, aby se mohla bezpečně aklimatizovat na běžný život.

V ložnici má uživatelka k dispozici postel s nočním stolem a šatní skříň.

Kromě pokoje pracovník na noční službě se ložnice nezamykají. A to z důvodu bezpečnosti. Pokud by došlo ke krizové situaci a klientka by se zamkla v pokoji, bylo by nutné dveře vyrazit. Osobně si myslím, že klientka by měla mít na uzamykání svého pokoje právo. Po útrapách, které si ženy prožily, než se dostaly do péče organizace, je pochopitelné, že možnost zamknout se v ložnici je pro ně jedním z projevů přechodu ke svobodě. Na druhou stranu mám zkušenost s klientkou, která si klíč od ložnice sehnala a v pět ráno si v uzamčené místnosti pouštěla hlasitě muziku. Nedokázala jsem se na ni doklepat. Dle mého názoru by uzamykání mohlo fungovat tak, aby klíče od pokoje měla jak klientka, tak pracovník na noční službě, která by ho však využívala pouze v případě nouze.

### **3.2.2. Pokoj pro pracovníce na noční službě**

Pracovník na noční službě nemá k dispozici vlastní pokoj. Jejich místnost je součástí obývacího pokoje, do kterého vedou dvoje dveře. Pokoj je po celé šíři přehrazen skříňmi. Opticky je tedy prostor oddělený, ale v reálu se o samostatnou místnost nejedná. Přesto ho budu pro zjednodušení nadále nazývat pokojem. Jakožto pracovník na noční službě zde máme jakési zázemí neboli pracovnu. Pokoj je vybaven postelí, nočním stolem, šatní skříň, skříň pro uskladnění ložního prádla a hygienických potřeb a skříň, kde se nacházejí materiály pro práci s klientkami, tedy Infoarchy, smlouvy, kniha docházky, apod.

Dle Manuálu IOM (2007)<sup>30</sup> by měl mít personál k dispozici vlastní místnost, která by měla sloužit pro odpočinek či spaní.

### **3.2.3. Společenská místnost**

Obývací pokoj, neboli společenská místnost, slouží jako prostor, kde se střetávají pracovník na noční službě s klientkami. Nachází se zde knihovna, televize, počítač, společenské hry, potřeby k malování, korálkování apod. Klientky zde mohou cokoliv užívat během celého dne. Večer pak mají možnost využít přítomnosti

---

<sup>30</sup> Pozn. Vlastní překlad (s. 133)

pracovnice a podílet se na aktivitách společně. Zde se konají i střeční a nedělní sezení. Vzhledem k tomu, že kapacita bytu většinou nebývá zcela naplněna, dá se říci, že místnost je prostorově vyhovující. V ideálním případě by však bylo dobré mít televizní místnost oddělenou od prostoru, kde se pracovnice věnují klientkám v oblasti kreslení, společenských her apod. To však v daných podmínkách není možné.

Většina místností, kromě pokojů personálu, svým vybavením a účelností splňuje mezinárodní požadavky dle Manuálu IOM (2007). Pokoje jsou vybavené vším potřebným a z hlediska potřeb klientek by měly být vyhovující. Avšak Manuál dále uvádí,<sup>31</sup> že by se v objektu azylového ubytování měla nacházet jedna místnost, která by umožňovala s klientkami v případě potřeby hovořit v soukromí. To není v azylovém bytě La Strady možné. V případě, že klientka potřebuje s pracovnící mluvit soukromě, probíhá tento rozhovor v pokoji klientky. Zde však není ideální prostředí ke komunikaci a zároveň pokud klientka sdílí pokoj s jinou osobou, není zde zaručen dlouhodobější klid.

### **3.3. Pravidla užívání bytu**

Běžný chod azylového bytu zajišťují klientky samy. Řídí se při tom obecnými pravidly lidského soužití, podepsanou smlouvou, Infoarchem a zároveň Ubytovacím řádem azylového bytu, se kterým jsou detailně seznámeny jak při příjmu, tak i následně průběžně v rámci užívání bytu. Pravidla vyplývající ze smlouvy a většinu pravidel z Infoarchu jsem popsala již v předchozí kapitole. Nyní ještě zmíním Ubytovací řád a pravidlo ohledně nocování mimo azylový byt, vyplývající z Infoarchu.

#### **3.3.1. Ubytovací řád**

Celé znění Ubytovacího řádu (La strada, 2009e) přikládám v příloze (Příloha č. 7). Zmíním zde nejdůležitější body a povinnosti, které z řádu pro klientky vyplývají. Hlavní zásadou je, že klientky musejí udržovat adresu bytu v tajnosti a jakékoliv návštěvy v bytě jsou zakázány. Klientky musí navzájem respektovat své soukromí a zdržet se jednání, které by mezi nimi mohlo vyvolat konfliktní situace.

---

<sup>31</sup> Pozn. Vlastní překlad (s. 132)

Dále ubytovací řád přináší pro klientky odpovědnost za každodenní úklid v zařízení a vynášení odpadků, zakazuje užívání toxických a omamných látek v rámci bytu a vyhrazuje místo pro kouření na balkóně. Z ubytovacího řádu klientkám také vyvstává povinnost účastnit se dvakrát týdně sezení pod vedením pracovníků na noční službě.

Jeden z hlavních bodů ubytovacího řádu tvoří ustanovení, že v době nočního klidu, tedy od 22 hodin do 7 ráno, není povoleno vykonávat činnosti, které by rušily spánek, nebo jinak obtěžovaly ostatní uživatelky nebo sousedy.

### **3.3.2. Nocování mimo azylový byt**

Klientky mají právo nocovat mimo azylový byt. Jedná se většinou o situace, kdy chce klientka navštívit příbuzné, přespat u přítele či kamarádky. Tuto možnost mají všechny klientky, avšak u žen, které užívají službu azylového bytu méně než pět týdnů, to organizace z bezpečnostních důvodů nedoporučuje.

Dle Infoarchu (La Strada, 2009a) je ohlášená nepřítomnost v azylovém bytě možná maximálně na 3 noci v týdnu. Před plánovanou nepřítomností je klientka zodpovědná za to, aby informovala svou sociální pracovníci. Pro evidenci pobytů mimo azylový byt slouží tzv. Výletník. Jedná se o formulář, který klientka vyplní před odjezdem či noční nepřítomností (přikládám v příloze – Příloha č. 8). Azylový byt je možné opustit na maximálně 14 dní vcelku. Po tuto dobu hradí La Strada klientkám stravné.

## **3.4. Problémové situace v rámci nočních služeb**

V azylovém bytě se nacházejí ženy s pohnutými osudy. Ve většině případů se jedná o oběti trestných činů. Věci, které se jim přihodily, si většinou ponesou v paměti po celý život. V rámci služby azylového bytu mají možnost si nejprve odpočinout, načerpat znovu ztracenou sílu a zažít znovu pocit, že žijí běžným způsobem. Tedy že obývají byt, o který pečují a ve kterém se svobodně pohybují, a že svůj čas vesměs tráví dle vlastního přání. Jde o úžasný způsob, jak vracet klientkám pocit svobody, soukromí, ale i odpovědnosti. Považuji za velmi důležité, že zde působí organizace, která těmto ženám nabízí pomocnou ruku a podporu při návratu do běžného způsobu života.

Všechny mé kolegyně v organizaci vkládají do své práce obrovské úsilí, každá se ze všech sil snaží pracovat co nejlépe a na prvním místě v jejich práci vždy stojí klientka. Přesto narážím v rámci služeb na situace, kdy se dostávají klientky do rozporu s pravidly organizace, či přímo s pracovníci na noční službě. Stejně tak se ale občas stává, že se snaha sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách rozbíhají. Myslím, že ve většině případů jde o přirozenou věc a není třeba se tím zabývat. Na druhou stranu se ale vyskytují situace, kterým by se dle mého názoru dalo předejít, pokud by se zlepšilo nastavení určitých pravidel a přístup organizace.

Za problémové situace považuji takové situace, ke kterým v rámci nočních služeb v azylovém bytě dochází opakovaně, či které se dlouhodobě dějí a nedaří se je řešit. Vždy s sebou nesou nespokojenost buď na straně klientek, či na straně pracovníků na noční službě nebo sociálních pracovníků. Nevycházím tedy pouze ze svých pocitů, ale i z pocitů svých kolegyně, s nimiž o daných situacích mluvím, a zároveň je probíráme a snažíme se řešit i v rámci schůzek a supervizi.

V této kapitole zmíním konkrétní problémy, se kterými se při výkonu nočních služeb setkávám. Rozdělím je do tří oblastí. Myslím, že kdyby se podařilo následující situace vhodným způsobem pozměnit a vylepšit, fungoval by azylový byt ještě lépe, tak, aby se v něm cítily dobře klientky i pracovníci. Následující kapitoly tvoří i základ pro můj výzkum. Na základě problémových situací se chci zamyslet nad hypotézami pro svůj výzkum a vytvořit otázky pro mé zkoumání.

V úvodu práce jsem zmínila, že v době, kdy jsem sbírala podněty pro svou práci, a následně, kdy jsem práci zadávala, byla pravidla bytu nastavená poněkud jinak než dnes. Většinou došlo ke změně s postupným zaváděním Standardů v sociálních službách (přikládám v příloze – příloha č. 9). Nejdříve jsem to při psaní viděla jako překážku. Když jsem ale začala práci tvořit a sbírala jsem potřebné materiály a zamyslela se nad svými zkušenostmi, dospěla jsem k závěru, že nově nastavená pravidla nejsou na překážku tomu, abych i tak svou práci přispěla nápady a podněty k tomu, jak by se daly služby v bytě vylepšit. Z některých nově nastavených pravidel mi vzešly i nové otázky.

### **3.4.1. Sociální reintegrace klientek**

V rámci azylového bytu mají klientky možnost běžného „lidského“ kontaktu s pracovníci na noční službě. Klientky se v rámci nácviku sociálních dovedností neučí pouze základům sociálního chování, ale měly by pochopit, že užívání bytu spočívá i v osvojení si základních pravidel mezilidského soužití.

První oblastí, kde se střetávají zájmy klientek a organizace, je časový režim azylového bytu. Dle Ubytovacího řádu (La Strada, 2009e) se mají klientky nacházet v bytě po desáté hodině večer. Klientky se cítí být tímto pravidlem značně omezovány a přestože jsou s nastavením chodu bytu srozuměny, dochází k opakovaným pozdním příchodům.

Další oblast se týká nocování mimo azylový byt, kdy má dle Infoarchu (La Strada, 2009a) počet dní strávených v azylovém bytě převažovat nad počtem dní strávených mimo azylový byt. Klientky si však chtějí o tom, kolik času stráví mimo byt, rozhodovat samy. Problémové situace pak nastávají, když klientka například podepíše Výletník na tři dny, avšak čtvrtý den se nevrátí, nebo volá své sociální pracovníci, že se chce mimo azylový byt zdržet déle. Cílem azylového ubytování je však dle Ubytovacího řádu (La Strada, 2009e) aktivizace dovedností a schopností uživatelék, což není možné naplnit, pokud se klientky v bytě nenacházejí.

Třetí oblast, ke které přistupují klientky velice odmítavě, jsou již zmíněná středeční a nedělní sezení. V rámci výzkumu se chci na tuto oblast zaměřit více detailně a najít způsob, jak přimět klientky k tomu, aby se zamyslely nad tím, co by jim pomohlo cítit se v rámci sezení dobře.

Další problémová oblast se týká úklidu. Z Ubytovacího řádu (La Strada, 2009e) vyplývá povinnost klientek starat se o chod a úklid azylového bytu. Avšak téma úklidu se v bytě řeší celé tři roky, kdy je v provozu. Jde o to, že klientky uklízet nechtějí, či neuklízejí dostatečně. Přestože je pracovníce na nočních službách na tuto skutečnost upozorňují, na věci to prakticky nic nemění. Nepomáhají pak ani domluvy od sociálních pracovníků. Co se týče uklízacích návyků, je přirozené, že je každý člověk zvyklý uklízet jinak. Záleží na prostředí, ze kterého pochází a na ochotě učit se novým věcem. Jedním z úkolů v rámci nočních služeb je, že pracovníce učí klientky sociálním dovednostem, tedy i tomu, jak správně uklízet.

Poslední oblast se týká nočního klidu v rámci azylového bytu. Klientky, které přicházejí do azylového bytu, jsou z nočních klubů zvyklé na jiný režim. Jsou zvyklé

během dne spát a v noci ponocovat. Mají zcela přehrožený biorytmus. To jim způsobuje různé obtíže při fungování ve dne, kdy potřebují vyřizovat své osobní záležitosti, navštěvovat různé instituce, chodit na schůzky se sociální pracovníci, podstupovat náročné výslechy policií apod. Dříve, tedy před zavedením Standardů v sociálních službách (dále jen Standardy), platil v rámci bytu od 22 hod. do 7 ráno noční klid, během kterého si klientky mohly osvojit návyk spát v noci a fungovat ve dne. V souvislosti s postupným zaváděním standardů, a tedy právem na svobodu pohybu, se toto pravidlo zrušilo. Stává se tak tedy, že klientky se například do čtvrté hodiny ráno dívají na televizi a přes den mají kvůli nedostatku spánku problém s vyřizováním běžných záležitostí.

### **3.4.2. Konfrontace běžné praxe s přikázanými parametry a předáváním informací**

Jak vyplývá z předchozí kapitoly, naráží praxe s ohledem na nynější parametry na nedostatečný prostor a chybějící nástroje k tomu, aby klientky dodržovaly podepsanou smlouvu s organizací. Dříve, před zavedením Standardů, platil v rámci organizace obecně daný systém sankcí. V praxi měl podobu ústní domluvy, napomenutí, písemného napomenutí, finančních sankcí (strhávání 20 % ze stravného) až po rozvázání spolupráce s klientkou. Systém sankcí byl jediný nástroj, který měly pracovníce na noční službě k dispozici. To znamená, že pokud klientka porušila nějaké pravidlo, či se odmítla účastnit na úklidu bytu, středních a nedělních sezení, mohla pracovníce operovat tím, že pravidla jsou takto nastavená a klientce tudíž za nedodržení hrozí sankce od sociální pracovníce.

Se zavedením Standardů se však systém sankcí zrušil. Respektive z porady s odborníkem na Standardy vyplynulo, že sankce již dále takovýmto způsobem v organizaci být nastaveny nemohou. V případě porušení pravidel by tedy nově měla sociální pracovníce tuto situaci s klientkou řádně probrat, napomenout ji a v případě opakovaného porušení pravidel s klientkou ukončit smlouvu o ubytování v azylovém bytě. Avšak při práci s klientkami nyní vidím, že nové nastavení není dostatečně efektivní a ve většině případů klientky nepřiměje k tomu, aby daná pravidla dodržovaly.

Další oblast, kterou bych ještě chtěla zmínit, se týká předávání informací v organizaci. Jedná se konkrétně o množství informací o klientkách, které pracovníce v sociálních službách dostávají. Všichni pracovníci v organizaci hned při svém nástupu



podepsali Dohodu o mlčenlivosti. A byli seznámeni s tím, co to obnáší. Tedy, že porušením mlčenlivosti by byla narušena ochrana osobních údajů o klientce a tím její práva, která jsou nyní ošetřena Standardy. Nevidím tedy důvod pro to, proč by pracovníce v sociálních službách, které s klientkami přicházejí do úzkého kontaktu a tráví s nimi velké množství času každý den, neměly mít dostatečné množství informací. V souvislosti se zavedením Standardů se nově určilo, že se při výkonu své práce mají pracovníce spokojit pouze s křestním jménem klientky, jejím věkem a informací, zda v jejím případě došlo k obchodování za účelem nucené práce či prostituce, v případě souhlasu klientky i s jejím zdravotním stavem. Pracovníce v sociálních službách toto ze své pozice cítí jako určitou diskriminaci, nedostatek informací jim práci s klientkami ztěžuje.

Vynechám-li oblast rozhovorů s klientkami v rámci nočních služeb, kdy dle mého názoru zbytečně dochází k sekundární viktimizaci, jelikož klientky mají potřebu pracovnícím sdělovat svůj příběh, pokud vidí, že ony ho neznají a doprovody na různé instituce, považují za důležité zmínit alespoň oblast bezpečnosti. I příručka IOM (2007) uvádí<sup>32 33</sup>, že „všechn personál, který přichází do styku s oběťmi, by měl být plně informován o rizicích, která jsou s případem spojena“.

### **3.4.3. Technické zabezpečení a jeho vylepšení**

V rámci této kapitoly bych chtěla zmínit nápady, které by dle mého názoru, pomohly azylový byt technicky více zabezpečit. Většinou jsou však tato opatření omezená finančními možnostmi organizace.

V první řadě se jedná o připojení k internetu, které v azylovém bytě prozatím chybí. Již jsem zmínila, že z každé noční služby musí pracovníce udělat zápis, který následně zašle ostatním pracovnícím e-mailem. Většinou tedy pracovníce zprávu napíše až ve chvíli, kdy se k počítači připojenému na internet dostane. Kdyby se v bytě nacházelo připojení na internet, usnadnilo by to pracovnícím práci a bylo by tak zajištěno, že se informace o proběhlé noční službě dostanou k ostatním pracovnícím včas.

Další návrh se týká tzv. AB mobilu, který je určen personálu v azylovém bytě. Využívá se při krizových situacích, kdy je třeba kontaktovat sociální pracovníci na SOS

---

<sup>32</sup> *Direct Assistance for victims of Trafficking: The IOM Handbook*. Ženeva: IOM (Mezinárodní organizace pro migraci), 2007. 356 s. ISBN 978 92 9068 371 1

<sup>33</sup> Pozn. Vlastní překlad (s. 26, 27)

mobilu, ale i k přivolání záchranné služby, hasičů, policie či taxi. Tento mobil je však placen dobíjením kreditu. Pokud by se v platbě přešlo na paušál, nedocházelo by k situacím, kdy pracovníce na noční službě v krizové situaci zjistí, že mobil nemá dostatek kreditu pro volání.

Další doporučení se týká světla na fotobuňku, které by se dalo umístit před vchodové dveře azylového bytu. Z pohledu bezpečnosti by tak bylo zaručeno, že zevnitř bytu bude vidět, kdo na chodbě stojí. A zároveň by světlo na fotobuňku mohlo případného pachatele od jeho záměru odradit.

Ideální by bylo, kdyby domovní telefon, nebo alespoň prostor před dveřmi, byl snímán bezpečnostní kamerou, podle čehož by se dalo přesně určit, kdo se za dveřmi nachází. Podobných vylepšení mě napadá ještě spousta, ale jak už jsem řekla, finanční možnosti organizace další zatím nedovolují. Pro začátek by bylo vhodné zamyslet se alespoň nad prvními dvěma, která se zdají být finančně dostupnější a důležitá.

## 4. Výzkum

Jak jsem již uvedla na začátku, cílem mé práce je zefektivnit služby v rámci azylového bytu organizace. Na základě provedeného výzkumu mezi klientkami a kolegyněmi udělám rozbor toho, co by se v rámci chodu azylového bytu dalo změnit tak, aby vše fungovalo ku prospěchu klientek a zároveň aby se pracovnice v sociálních službách cítily při výkonu své práce dobře. Výsledky diplomové práce poslouží k tvorbě Manuálu pro práci v azylovém bytě.

Okruh zkoumaných osob, tedy cílovou skupinu, si rozdělím na dva soubory. První budou tvořit klientky La Strady, druhý pracovnice v sociálních službách. Každé cílové skupině pro přehlednost věnuji samostatnou kapitolu. Jako metodu sběru dat jsem u obou zkoumaných skupin zvolila polostrukturované dotazování. Dle Hendla<sup>34</sup> se polostrukturované dotazování vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.

Zajímá mě celkový pohled klientek a pracovnic v sociálních službách na provozování azylového bytu s noční službou. Chtěla bych si ověřit, zda je přítomnost pracovnic na noční službě v azylovém bytě opravdu potřebná. Dále mě zajímá pohled obou zkoumaných skupin na problémové situace, které se v azylovém bytě vyskytují.

V rozhovoru použiji otevřené otázky, které doplním sondážními. Sondáž, dle Hendla (2005) slouží k prohloubení odpovědí v určitém směru. Má probíhat v normálním konverzačním stylu, tazatel nemá dávat najevo, že mu na ní záleží.

U obou zkoumaných skupin povedu rozhovor pomocí návodu, který příkládám v příloze (Příloha č. 10 a č. 11). Návod, jak uvádí Hendl (2005), představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata, umožňuje provést rozhovory s několika lidmi strukturovaněji a ulehčuje jejich srovnání.

Rozhovor bude zaznamenáván na pásku z diktafonu. Klientky i pracovnice budou ujištěny o anonymitě sdělených informací a o způsobu nakládání s nimi. Tedy informace budu vyhodnocovat pouze já pro účely své práce. Každá dotazovaná podepíše informovaný souhlas s výzkumem (příloha č. 12), který bude uložen v prostorách poradny organizace. Záznamy z pásky po roce vymažu.

---

<sup>34</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vyd. : Portál: 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2

Interpretaci a vyhodnocení provedu formou kvalitativní analýzy. Vzhledem k tomu, že organizace má přesné informace o tom, s kým jsem rozhovory učinila a jedná se o omezený počet lidí, nebudu v této práci uvádět přesný přepis rozhovorů s dotazovanými. Dle mého názoru by pak bylo snadné dopátrat se přesné identity daných osob a nechci je tímto poškodit.

Omezení výzkumu vidím v malém počtu dotazovaných klientek. Přestože měl původně výzkum probíhat již od listopadu, nastala situace, kdy se po celé dva měsíce v azylovém bytě žádná klientka nenacházela. Dalším důvodem pro nízký počet dotazovaných je fakt, že i další pracovnice La Strady provádí výzkum mezi klientkami ve stejnou dobu jako já. Klientky jsme si tudíž musely rozdělit. Nebylo možné, aby se klientky v takto krátkém čase podrobily dvěma výzkumům. Na druhou stranu zkušenosti v rámci problémových situací, které jsem v práci popsala, se dle mého názoru dají vztáhnout na většinu dotazovaných, které azylovým ubytováním prošly. Tudíž jejich pohled na věc by se neměl výrazně lišit.

Na závěr bych ještě zmínila, že studie na dané téma zatím provedena nebyla. Moje bývalá kolegyně zpracovala bakalářskou práci na téma *Azylové bydlení pro obchodované osoby v rámci organizace La Strada ČR (2007)*<sup>35</sup>. V rámci této práce provedla mezi kolegyněmi výzkum zaměřený na spokojenost pracovníků v sociálních službách s nastavením pravidel azylového bytu s noční službou. Přestože byl výzkum zaměřený jiným směrem, některé problémové situace souvisejí i s mým výzkumem. Zejména se jedná o středeční a nedělní sezení, bezpečnost azylového bytu a komunikace mezi pracovníci v sociálních službách a sociálními pracovníci. V závěrečné diskusi se tedy pokusím výsledky kolegyně i mé v těchto oblastech porovnat.

---

<sup>35</sup> PATEROVÁ, T.: *Azylové bydlení pro obchodované osoby v rámci organizace La Strada ČR*. Bakalářská práce (FF UK). Praha 2007. 62 s.

## 4.1. Výzkum mezi klientkami

Při rozhovoru budu vycházet z východisek organizace<sup>36</sup>, kterými jsou zejména nediskriminační a partnerský přístup a empowerment.

Dále budu v průběhu výzkumu brát ohled na to, že se klientky staly obětí obchodování s lidmi a použiji obecné zásady pro rozhovor s traumatizovanými osobami. Tedy zejména:<sup>37 38</sup>

- vytvořit pro rozhovor bezpečný a pohodlný prostor,
- klást otázky citlivým způsobem,
- nesoudit,
- zajistit, že se bude rozhovor odehrávat v soukromí,
- ubezpečit klientku o tom, že všechny údaje jsou důvěrné a nikdo jiný s nimi nepříjde do styku,
- detailně vysvětlit, k čemu budou výsledky výzkumu použity,
- poučit klientku, že během hovoru může klást objasňující otázky.

Mezi principy rozhovoru s ženami, které se staly obětí obchodu s lidmi patří též zásady<sup>39 40</sup>

- nezranit dotazovanou po psychické ani emoční stránce – tedy nepouštět se do výzkumu s osobou, které by se tímto mohla zhoršit její stávající situace.
- Zaručit soustředěnost dotazované – ujistit se, že dobře rozumí účelu rozhovoru, poučit ji o právu neodpovídat na otázky, o právu kdykoliv dotazování přerušit a o právu, že může vyjádřit omezení k tomu, jak bude s informacemi naloženo.
- Dotazovanou druhotně netraumatizovat – nepokládat otázky, které by mohly vyvolat emočně nabitou odpověď. Umět ženu podpořit a být připraven na práci s její úzkostí.

---

<sup>36</sup> *Doporučení české vládě* [online]. Praha : La Strada ČR, 2009 [cit. 2009-03-26]. Dostupný z WWW: [http://www.strada.cz/download/files/infomaterialy/Doporuzeni\\_ceske\\_vlade.pdf](http://www.strada.cz/download/files/infomaterialy/Doporuzeni_ceske_vlade.pdf)

<sup>37</sup> *Direct Assistance for victims of Trafficking: The IOM Handbook*. Ženeva: IOM (Mezinárodní organizace pro migraci), 2007. 356 s. ISBN 978 92 9068 371 1

<sup>38</sup> Pozn. Vlastní překlad (s. 31 - 39)

<sup>39</sup> *Ethical and safety recommendations for interviewing trafficked women*. Ženeva: WHO (Mezinárodní zdravotnická organizace), 2003. 36 s. ISBN 92 4 154625 5

<sup>40</sup> Pozn. Vlastní překlad (s. 10 – 13)

- Být připraven na poskytnutí krizové intervence v průběhu rozhovoru

#### **4.1.1. Projekt výzkumu**

Výzkum je zaměřen na spokojenost klientek se službami a především na to, co jim v rámci poskytování služby azylové domy vyhovuje, chybí a co by zlepšily.

Cíl výzkumu: zefektivnění služeb, které jsou poskytovány v rámci azylového bytu s noční službou. Výsledky výzkumu budou použity k tvorbě Manuálu pro práci v azylovém bytě.

Cílová skupina: Cílovou skupinu tvoří stávající a bývalé klientky organizace, které za poslední rok byly/jsou ubytovány v azylovém bytě s noční službou.

Technika sběru informací: rozhovor

Místo výzkumu: azylový byt s noční službou či prostory poradny organizace La Strada. V azylovém bytě učiním rozhovor s klientkami, které se v něm toho času nacházejí. V poradně uskutečním rozhovory se ženami, které již službu azylové domy nepožívají.

Časové rozmezí: výzkum se uskuteční v časovém rozmezí šesti měsíců, konkrétně od listopadu 2008 do konce dubna 2009.

Náklady spojené s výzkumem:

Cestovní výdaje:	400,- Kč
Psací potřeby:	50,- Kč
Celkem:	450,- Kč

Struktura rozhovoru: Rozhovor bude rozdělen do pěti částí. Před samotným dotazováním, seznámím klientky v rámci úvodu s cílem svého výzkumu a ubezpečím je o anonymitě a o tom, jak s informacemi budu pracovat. Každá klientka podepíše Informovaný souhlas o výzkumu.

V rámci dotazování nejprve zjistím celkový postoj klientek k azylovému bytu jako takovému. Zaměřím se na polohu bytu, uspořádání místností a jejich vzhled, plus

vybavení jednotlivých místností. Bude mě také zajímat, zda se klientky v rámci bytu cítí bezpečně a zda mají dostatek soukromí.

V další části přejdu k tématu pracovníků na nočních službách a k průběhu služeb. Nejdříve zjistím, co si klientky celkově myslí o tom, že je byt spojen s noční službou. Co považují za přínosné.

Pak se zaměřím na konkrétní podobu večerů, které klientky s pracovníci tráví. Pokusím se zjistit, jaké aktivity klientky baví a jak by měl vypadat večer podle jejich představ.

Ve čtvrté části se již budu plně věnovat problémovým situacím, ke kterým v azylovém bytě dochází. Bude mě zajímat pohled klientek na situace, jak je vnímají a co by jim případně pomohlo, či jak by dané situace řešily ony samy. Pozornost věnuji zejména úklidu a středečním a nedělním sezením.

V poslední části dám klientce volný prostor k tomu, aby se zamyslela nad celkovým chodem azylového bytu a přišla s konkrétními návrhy na jeho vylepšení.

Závěrem s dotazovanou její odpovědi pro upřesnění ještě jednou projdu a ponechám prostor na případnou diskusi.

#### **4.1.2. Výzkumný předpoklad**

Při stanovení výzkumné otázky vycházím ze zkušeností, které vyplývají z mé práce s klientkami v rámci nočních služeb. Azylový byt s noční službou je již v provozu tři roky a za tu dobu jsem měla možnost slyšet mnoho názorů klientek na to, co jim v rámci této služby vyhovuje a co by rády změnily. Zároveň i z pohledu pozorovatele jsem měla za tu dobu možnost udělat si úsudek o tom, co se klientkám zdá dobré, a co ne.

Myslím, že klientky shledají azylový byt jako vyhovující z hlediska polohy, dopravní dostupnosti a bezpečí. Z hlediska vybavení a soukromí označí službu jako mírně nedostačující.

Dále předpokládám, že klientky vyjádří spokojenost s celkovým nastavením služby, která je spojena s noční službou pracovníků v sociálních službách. A působení pracovníků na noční službě označí za přínosné a potřebné. V rámci večerního trávení času s pracovníci se však jejich představy o aktivitách v rámci nočních služeb budou lišit od nastaveného fungování.

Nakonec se domnívám, že klientky celkově označí pravidla v rámci bytu za dobře nastavená. V souvislosti se středečními a nedělními sezeními však vyjádří velkou nespokojenost. Stejně tak pravidlo ohledně nutnosti nacházet se v bytě po 22. hod. označí jako nevyhovující.

### 4.1.3. Vyhodnocení výzkumu

Výzkum mezi klientkami se uskutečnil místo plánovaných šesti měsíců, v průběhu čtyř. Jak jsem již zmínila, oproti původním předpokladům jsem byla nucena omezit počet zkoumaných osob. Dále se mi ze šesti žen, které jsem do svého plánu zahrnula, podařilo provést rozhovory se čtyřmi z nich. Jedna klientka odešla z péče organizace ze dne na den. Druhá nakonec svou účast ve výzkumu odvolala. Své rozhodnutí zdůvodnila tím, že se již nechce k dané době vracet a vzpomínat na to, co bylo.

Azylový byt shledaly všechny dotazované jako velmi vyhovující z hlediska polohy, dostupnosti a občanské vybavenosti okolí. Se vzhledem bytu byly dvě klientky úplně spokojené, dvě klientky navrhy, aby byly stěny natřeny veselejšími barvami než stávající bílou, která na ně nepůsobí dobře. Na stěnách by uvítaly více obrázků a závěsy ve veselejších barvách. Jednotlivé místnosti ohodnotily klientky rozdílně. Všechny se shodly, že jim vyhovuje kuchyň a pokoj pro dlouhodobou klientelu. Společenská místnost by dle všech dotazovaných měla být větší a poskytovat více míst k sezení. U krizového pokoje se polovina zmínila o tom, že se jim zdá malý a neposkytuje jim dostatek soukromí. Klientky zmínily tyto návrhy na vylepšení - mít k dispozici více společenských her a ostatních věcí k trávení volného času (šití, pletení,...) a vybavit každý pokoj televizí, modernějším nábytkem a zrcadly.

Všechny klientky se cítily v azylovém bytě bezpečně. K tomuto pocitu jim pomáhá přítomnost pracovníků na noční službě, jedna klientka zmínila ještě bezpečnostní dveře a řetízky na dveřích s kukátkem.

Polovina klientek se vyjádřila, že v azylovém bytě mají dostatek soukromí. Druhá polovina to dala do souvislosti s počtem lidí v bytě. Pokud je kapacita naplněna, dostatek soukromí zde nemají.

Třem klientkám vyhovuje, že je azylový byt zajištěn noční službou. Dodává jim to pocit bezpečí. Zároveň však všechny tři dotazované uvedly, že by více ocenily službu, která by se jim věnovala přes den. Nepřítomnost pracovníků přes den považují za



nedostatek. Dotazované by se, dle svých slov, chtěly přes den věnovat aktivitám, které se od nich nyní vyžadují večer, kdy již nemají dostatek energie. Zbývající klientka označila noční služby za zbytečné a pokud by mohla, zrušila by je. Připadá si takto velice hlídaná.

Přístup pracovníc na noční službě označily klientky za velmi rozdílný. Některé pracovnice prý své působení berou více jako zábavu, jiné dávají najevo, že jsou v práci.

Z výzkumu vyplynulo, že mezi aktivity, které klientky baví, patří povídání, hraní společenských her a procházky. Dvě dotazované v tomto bodě opět zmínily, že by se daným aktivitám raději věnovaly přes den. Další dvě uvedly, že bývají večer unavené, tudíž oblíbené aktivity nemají. Mezi aktivitami, které klientky spíše nebaví, uvedly dotazované kreslení, pokud se tak děje často, a povinná sezení. Na otázku, jak by klientky chtěly čas s pracovníci využít, odpověděly rozdílně. První klientka by chtěla chodit na procházky, další dvě sledovat televizi a čtvrtá neví. Jedna klientka ještě navrhla, aby se mohlo chodit ven i po desáté hodině. Chtěla by si o víkendu za doprovodu pracovníce například prohlédnout noční Prahu, či navštívit nějaký podnik.

Nastavení pravidel vnímá každá klientka rozdílně. Dvě klientky se shodují v tom, že jsou pravidla vesměs nastavená dobře, ale je těžké je dodržovat. Další klientka by pozměnila pravidla tak, aby člověk dostal ještě jednu šanci v případě, že poruší pravidlo, za které by jinak hrozilo ukončení služby azylového bytu. Dále by také nastavila službu tak, aby bylo možné v azylovém bytě ubytovat i matky s dětmi. Poslední klientka se cítí být pravidly velice omezována. Všechny klientky vyjádřily nespokojenost s časovým režimem azylového bytu. Pouze jedna klientka dokázala popsat, co po porušení pravidel následuje. Ostatní dotazované se odvolávaly na to, že nebyly o tomto poučeny. Přesto však tři ze čtyř klientek mají s porušením pravidel již zkušenost. Na otázku, co následovalo, když tyto klientky pravidla porušily, mi každá odpověděla velice rozdílně.

Na otázku, zda by dotazované označily některé situace v rámci fungování azylového bytu za problémové, odpověděla polovina, že ne. Jedna klientka považuje za problémovou situaci povinná sezení, jedna označila jako problémovou situaci to, že večerní aktivity s pracovníci jsou velmi stereotypní. Dvě dotazované se v minulosti dostaly do střetu s jinými klientkami. V jednom případě se jednalo o úklid, kdy dle klientky ostatní nechtěly uklízet. Danou situaci klientka řešila stížností pracovnícům na noční službě i sociální pracovníci. Nic ale dle jejího vyjádření nepomohlo. Druhá dotazovaná se setkala s tím, že si druhá klientka chtěla neustále povídat. Situaci vyřešila

sama tím, že druhé klientce řekla, aby toho nechala. Jedna klientka se v minulosti dostala do střetu s pracovnící na noční službě. Jednalo se o situaci, kdy klientka nemluvila a chtěla být sama, avšak pracovnice za ní stále chodila se snahou jí pomoci. Situaci se jí vyřešit nepodařilo.

Dále jsem se v rozhovoru zaměřila na konkrétní situace, které jsem si sama definovala jako problémové. Všechny klientky vyjádřily nespokojenost s nastavením časového režimu v azylovém bytě. (Toto již zmínily klientky i v souvislosti s obecným nastavením pravidel – viz. výše.). Klientky navrhují, aby se doba prodloužila do půlnoci, či aby bylo pravidlo přizpůsobené délce pobytu uživatelky v bytě. Tedy čím déle by byla v bytě ubytovaná, tím později by mohla chodit.

Nastavení pravidla ohledně nocování mimo azylový byt všem klientkám celkem vyhovuje. Jedna klientka navrhovala, aby se počet dní, které může trávit mimo byt zvýšil na čtyři dny z týdne. Forma výletníku třem klientkám vyhovuje. Jedna klientka vyjádřila nespokojenost s tím, že do výletníku musí uvádět telefon na kontaktní osobu.

Nastavení středečních a nedělních sezení vyhovuje jedné klientce, dalším dvěma klientkám nevyhovuje, jednu klientku nebaví. Na otázku, co je podle dotazovaných smyslem těchto sezení, odpověděla polovina, že neví. Další dvě klientky si myslí, že se jedná hlavně o první část, tedy povinné kolečko, v rámci něhož se mají pracovnice dovědět o tom, co klientky dělají a jak se mají. Za přínosné označily dvě klientky to, že si v rámci sezení mohou povídat. Zbytečná jim však připadá první část sezení – kolečko – a situace, kdy je přítomna pouze jedna klientka. Třetí klientka označila jako přínosné Informační středy, v jejichž rámci se probírají konkrétní témata a aktuality. Za zbytečné však označila neděle, které jsou dle jejího vyjádření nudné. Čtvrtá klientka nevidí v sezeních nic přínosného a považuje je za zbytečné. Klientky baví, pokud jsou sezení vedena v dobré náladě, mohou si nezávazně povídat, probírat aktuality a hrát hry. Nebaví je naopak, pokud je sezení pojato jako práce, kdy musejí probírat vážná témata, případně plnit úkoly. Jedna klientka by strukturu sezení změnila tak, aby neděle probíhala stejně jako středa. Témata by měla být spíše zábavná a kolečko by mělo probíhat až na konci. Další dvě klientky by sezení zrušily úplně. Večery by chtěly trávit dle vlastního výběru. Poslední klientka by strukturu sezení změnila, ale neví, jak. Při probírání oblasti sezení jsem mimoděk zjistila, že každá pracovnice vede sezení naprosto rozdílným způsobem.

Všechny klientky považují nastavení pravidla ohledně úklidu za vyhovující. Tři dotazované se setkaly s tím, že ostatní klientky uklízet nechtěly. Dvě upřednostňují

vyřešit si danou situaci mezi sebou, třetí by uvítala tabulku úklidu. Čtvrtá klientka žádné špatné zkušenosti nemá. Na otázku, zda považují tabulku úklidu za užitečnou, však tři klientky odpověděly, že ano.

Na konečnou otázku, co by klientkám pomohlo, aby se zde cítily ještě lépe, dotazované odpověděly, že by měl být působit veselejším dojmem, měly by zde působit služby přes den, na pokojích by měly být televize a v bytě by se mělo nacházet nějaké domácí zvíře. Jedna klientka zmínila, že by jí pomohlo, kdyby byly v bytě povoleny návštěvy v době, kdy je klientka nemocná.

#### **4.1.4. Diskuze**

V této kapitole se pokusím zdůraznit oblasti, na které by se měla organizace z hlediska svého dalšího působení zaměřit. Tyto výsledky považuji za stěžejní pro zlepšení fungování služby azylový byt.

Výzkum potvrdil většinu mých předpokladů. Překvapující pro mě však bylo zjištění, že většina klientek by ocenila, kdyby v azylovém bytě fungovala služba přes den, a to i na úkor služeb nočních. Toto zjištění považuji za jedno z nejdůležitějších, která mi z rozhovorů vzešla.

Překvapilo mě i to, že klientky vesměs nevědí, co mohou čekat, pokud poruší pravidla. A to, že sociální pracovníce přistupují k řešení této situace rozdílně. Myslím, že by si měly sociální pracovníce určit jednotný postup, dle kterého budou v konkrétních situacích postupovat. Zároveň by se měl klást větší důraz na to, aby klientky opravdu znaly obsah svých smluv, Ubytovacího řádu a Infoarchu.

Za velmi důležité považuji zjištění, že se dle klientek velmi liší přístup pracovníků na noční službě. Myslím, že by bylo potřeba, aby se přístup jednotlivých pracovníků sjednotil. Pokud budou všechny přistupovat ke své práci stejným způsobem, budou se při své práci cítit jistěji a hlavně klientky pak budou mít jasnější představu o účelu nočních služeb. Také by pak nedocházelo k situacím, kdy klientky označí přístup jedné pracovníce za kamarádský, další za přísný a velmi pracovní apod. Klientky by si měly uvědomit, že pracovníci jsou v rámci nočních služeb v práci a za tuto práci dostávají mzdu, tudíž se nejedná o kamarádský vztah.

Většina klientek se shodla, že v rámci časového režimu by jim vyhovovala větší volnost. Záleží na organizaci, zda bude chtít toto pravidlo pozměnit, já osobně ho z pohledu pracovníků na noční službě považuji za dobře nastavené.

Z výzkumu vyplynulo, že střeční a nedělní sezení vůbec neplní svůj účel. Navrhují, aby se nad tímto tématem pracovnice na noční službě zamyslely společně se sociálními pracovníci a vytvořily tak novou strukturu, která by vyhovovala všem.

Vzhledem k tomu, že by většina klientek uvítala, pokud by byly úklidové povinnosti jasně rozdělené, navrhuji, aby se pravidelně tvořila tabulka úklidu, ze které bude zřetelné, která klientka za kterou místnost ten den zodpovídá.

Přímo v souvislosti s azylovým bytem jako prostorem bych zmínila tyto návrhy na vylepšení. Zaprvé přizpůsobit vzhled bytu více přání klientek. Tedy například aby měly možnost si nábytek a zdi vyzdobit svými výtvary, či dle vlastních představ, což by jim pomohlo cítit se v bytě lépe. Zadruhé zajistit v krizovém pokoji více soukromí pro uživatelky. Například pomocí přestavění nábytku či pořízení provizorní stěny. Zatřetí přetvořit společenskou místnost tak, aby se do ní vešlo více lidí. Tedy například přesunutím některého nábytku do kuchyně. Nakonec by bylo dobré zajistit, aby byt poskytoval více možností k trávení volného času. Tedy například formou sponzoringu sehnat více společenských her a různé potřeby na pletení, vyšívání, drátkování apod. Přestože klientky v mnoha případech zmínily, že by si přály mít na každém pokoji televizi, nepovažují to za vhodné. Jednak by to rušilo další obyvatelky pokoje a jednak by tím byla snížena schopnost klientek navázat na běžný způsob života. Nechám však na organizaci, jak s danými výstupy naloží. Klientky ještě zmínily, že by uvítaly, kdyby byl byt vybaven modernějším nábytkem a zrcadly. Zde je dle mého názoru organizace omezena financemi.

## **4.2. Výzkum mezi pracovníci na noční službě**

### **4.2.1. Projekt výzkumu**

Výzkum je zaměřen na působení pracovníků v sociálních službách v rámci azylového bytu. Na jejich spokojenost v souvislosti s fungováním bytu.

Cíl výzkumu: zefektivnění služeb, které jsou poskytovány v rámci azylového bytu s noční službou. Výsledky z výzkumu budou použity k tvorbě Manuálu pro práci v azylovém bytě.

Cílová skupina: Cílovou skupinu tvoří pracovníce v sociálních službách organizace La Strada, které vykonávají noční služby v azylovém bytě.

Technika sběru informací: rozhovor

Místo výzkumu: prostory poradny organizace La Strada.

Časové rozmezí: výzkum se uskuteční v časovém rozmezí dvou měsíců, konkrétně od března do dubna 2009.

Náklady spojené s výzkumem: Cestovní výdaje: 200,- Kč

Délka jednoho rozhovoru: cca 45 minut

Struktura rozhovoru: Rozhovor bude rozdělen do pěti částí. Před samotným dotazováním seznámím kolegyni v rámci úvodu s cílem svého výzkumu. Ujistím ji o anonymitě dotazování a vysvětlím, jak s informacemi budu pracovat.

Nejprve zjistím její celkový postoj k azylovému bytu. Zaměřím se na polohu bytu, uspořádání místností a jejich vzhled, plus vybavení jednotlivých místností.

V další části se budu věnovat působení pracovníce v rámci nočních služeb. Bude mě zajímat, jak se při výkonu služby cítí, co jí v práci pomáhá a jaké jsou její zkušenosti při práci s klientkami. Zjistím, jakým aktivitám se s klientkami nejvíce věnuje a jak klientky motivuje k aktivitám.

Třetí část rozhovoru již zaměřím na oblast pravidel, jež jsou v rámci ubytování nastavena. S pracovnící projdu obecné nastavení pravidel až po jejich uplatnění v praxi. Chci si ověřit, zda kolegyně cítí v rámci pravidel oporu a zda se domnívá, že funguje spolupráce mezi pracovníci v sociálních službách a sociálními pracovníci.

Čtvrtá část se již bude týkat konkrétních problémových situací. A to jak v rámci azylového bytu, tak v rámci střetu zájmů s organizací. Zejména se zaměřím na systém předávání informací mezi pracovníci na noční službě a sociálními pracovníci. Bude mě také zajímat pohled pracovníce na povinné schůzky, které dvakrát týdně s klientkami na noční službě absolvuje.

V páté části s kolegyní projdu její celkový náhled na službu, zda ji napadají konkrétní možnosti vylepšení a co by jí pomohlo, aby se při výkonu služby cítila lépe.

Závěrem s dotazovanou pro upřesnění ještě jednou projdu její odpovědi a nechám volný prostor pro případnou diskusi.

#### **4.2.2. Výzkumný předpoklad**

Stejně jako v rámci výzkumu mezi klientkami i zde mé předpoklady vycházejí z tříleté pracovní zkušenosti v rámci azylového bytu. Dále při stanovení hypotéz vycházím i z témat, která jsou opakovaně probírána v rámci schůzek a supervizí pracovníc v sociálních službách v rámci La Strady. Víím tedy, že témata výzkumu nejsou jen mou osobní záležitostí, ale týkají se všech mých kolegů.

Pro upřesnění bych chtěla dodat, že na rozdíl ode mě působí ostatní pracovníce v sociálních službách v La Stradě zhruba rok a půl. Dovoluji si však říci, že ústřední témata našich diskusí se vždy naprosto shodují s tématy, která jsem probírala i s předchozími kolegyněmi.

Domnívám se, že pracovníce celkově shledají polohu a prostory azylového bytu jako vyhovující, avšak vyjádří nespokojenost s místností, která je určena pro pracovníce na noční službě. Zároveň označí byt jako nevyhovující z hlediska bezpečnosti.

Předpokládám, že pracovníce jsou se stávajícím nastavením pravidel spokojené, avšak pociťují nedostatečnou zpětnou vazbu ze strany sociálních pracovníc.

Myslím, že pracovníce vyjádří potřebu pozměnit strukturu středečních a nedělních sezení.

#### **4.2.3. Vyhodnocení výzkumu**

Rozhovory jsem učinila se svými třemi kolegyněmi, které vykonávají noční služby v azylovém bytě. Proběhly dle časového plánu, tedy během března a dubna 2009.

Azylový byt shledaly pracovníce v sociálních službách vzhledem k dopravní obslužnosti a občanské vybavenosti jako vyhovující. Z hlediska polohy bytu v rámci města však ve dvou případech zmínily, že byt se nachází ve čtvrti, která není pro účely cílové skupiny organizace bezpečná. Pracovníce označily kuchyň a pokoj pro dlouhodobou klientelu za vhodně vybavené a uspořádané. Krizový pokoj by měl dle dotazovaných poskytovat více soukromí. Vhodné by bylo, kdyby sloužil pouze pro potřeby jedné klientky, nebo kdyby byla místnost vhodně rozdělena na dvě části tak,

aby měly klientky více soukromí. Společenská místnost by dle pracovníků měla být větší a neměla by být spojena s pokojem personálu. Dvě pracovníce označily vybavení pro klientky za dostačující, zbylá pracovníce navrhla dodat do knihovny více jazykových učebnic. V jednom případě také pracovníce vyjádřila nesouhlas s tím, aby si klientky přeskupovaly nábytek a zdobily místnost dle vlastního uvážení. Vše by dle jejího názoru mělo zůstat v základní podobě. Všechny dotazované vyjádřily nespokojenost s tím, že je pokoj pracovníků spojen se společenskou místností. Pracovníce by dle jejich vyjádření měly obývat pokoj vlastní. Na otázku, co by pracovníce v rámci bytu vylepšily, všechny odpověděly, že jim chybí připojení na internet, aby mohly psát zprávy ze služeb ihned po skončení směny. Dále se objevily návrhy, aby měl personál samostatné WC, aby byl v bytě umístěn výkonnější počítač a aby měl personál více prostoru pro ukládání osobních věcí.

Pracovníce shledaly své působení v rámci azylového bytu jako velice potřebné. Noční službu označily za důležitou z hlediska bezpečnosti klientek a poskytnutí základní krizové intervence v případě potřeby. Časové rozvržení práce s klientkami je dle pracovníků dobře nastavené. V jednom případě dotazovaná navrhla, že by bylo vhodné, aby v bytě působily pracovníce i přes den. Na dotaz, jakým aktivitám se nejčastěji při práci s klientkami věnují, zmínily pracovníce výtvarné činnosti, společenské hry, rozhovory a aktivity dle individuálního plánu klientky. Všechny pracovníce se však shodly, že klientky nejvíce baví sledování televize, dále také nezávazné povídání, procházky po okolí a sezónní aktivity (např. barvení vajec). Všechny pracovníce se shodly v tom, že klientky nebaví aktivity, kterých se musejí účastnit povinně, tedy hlavně středeční a nedělní sezení. K motivaci klientek k aktivitám přistupují pracovníce zcela rozdílně. Některé se snaží přimět klientku k aktivitě tím, že jim vysvětlují účelnost činnosti a zkoušejí samy pracovat s tím, že se k nim klientka sama přidá. Jiné se odvolávají na individuální plán klientky a upozorňují ji, že k některým aktivitám se zavázala podepsáním smlouvy. Všechny dotazované se však shodly, že motivovat klientky k aktivitě je vždy obtížné a jejich metody ne vždy zabírají. K připomínkám na zlepšení oblasti působení pracovníků v azylovém bytě zmínila každá pracovníce rozdílné návrhy. V jednom případě dotazovaná uvedla, že klientkám není jasná role pracovníků na noční službě. Dle jejího návrhu, by měly být klientky více a průběžně informovány o náplni práce pracovníků. Další dotazovaná by v rámci nočních služeb pozměnila konkrétní aktivity s klientkami – omezila by sledování televize a více by se věnovala pohybovým aktivitám, tedy procházkám,

plavání apod. Poslední dotazovaná vyjádřila nespokojenost s tím, že pracovníce musejí neustále motivovat klientky k aktivitám (což jim vyplývá z pracovní smlouvy). Dle jejího vyjádření, by se klientky měly samy rozhodnout, zda se chtějí aktivit účastnit, či ne a pracovníce by neměly být v tomto ohledu direktivní. Zejména u nově přichozích klientek by se dle vyjádření dotazované nemělo tolik lpět na aktivitách.

Všechny pracovníce označily pravidla pro azylový byt za dobře nastavená. Shodly se, že užitečnými pravidly jsou zejména utajení adresy bytu, nastavení časového režimu a zákaz návštěv v prostorách bytu. Z jejich pohledu nejsou pravidla pro klientky omezující. Pracovnice spíše vyjádřily potřebu, aby se v oblasti pravidel dodržovala větší důslednost. Dle dotazovaných je možné skloubit pravidla tak, aby vyhovovala jak pracovnícům, tak klientkám, což nyní prý i funguje. Dvě pracovníce však uvedly, že klientkám ani jim samotným občas není jasná přesná role pracovníků na noční službě. Vyjádřily potřebu, aby klientky byly průběžně informovány o roli pracovníků a zároveň aby i pracovnícům byly od sociálních pracovníků více ujasněny jejich kompetence a hranice jejich pracovní činnosti. Na otázku, co pracovníce dělají, pokud klientky poruší některé pravidlo, odpověděly pracovníce vcelku stejně. Jedna z dotazovaných se zatím s porušením pravidel ze strany klientek nesetkala, přesto popsala postup jako ostatní. Možnost využití volání na SOS mobil v jakékoliv situaci a čase zároveň označily pracovníce jako velmi užitečné a praktické. Na otázku, zda pracovníce dostávají dostatečnou zpětnou vazbu od sociálních pracovníků, uvedly dvě pracovníce, že spíše ne. Třetí pracovníce uvedla, že krizovou situaci s klientkami zatím neřešila, ale z pozorování a zpráv z nočních usuzuje, že se jí zpětné vazby spíše nedostane. Stejně jako v ostatních oblastech, i zde dostaly pracovníce na konci možnost zmínit, co je k pravidlům napadá. Objevila se témata ohledně předávání a množství informací. Pracovnice nepovažují komunikaci se sociálními pracovníky za dostačující. Chybí jim informace o klientkách. Dle slov jedné z dotazovaných „neví, co se děje“. V jednom případě se pak opět jednalo o chybějící připojení k internetu kvůli zprávám z nočních služeb.

V rámci problémových situací v azylovém bytě jsem se nejdříve zaměřila na oblast bezpečnosti. Dvě pracovníce uvedly, že se při výkonu nočních služeb necítí zcela bezpečně. V jednom případě pracovníce uvedla, že se dle jejího názoru s tímto nedá již nic dělat. Druhá z nich uvedla, že by jí k pocitu bezpečí pomohlo, kdyby měla od sociálních pracovníků více informací k případu klientky a zároveň kdyby při své práci nemusela využívat osobní mobilní telefon. Třetí z dotazovaných se při výkonu noční



služby bezpečně cítí. Všechny pracovnice se shodly, že klientky bezpečnostní pravidla spíše nedodržují. Dle dotazovaných by v tomto ohledu pomohlo, kdyby měly od sociálních pracovníků více informací ohledně rizikového prostředí a situace klientek. Dále mít stanovené přesné postupy o tom, co v konkrétních rizikových situacích dělat, měnit azylový byt pokaždé, je-li prozrazena jeho adresa a mít stanoveny přísnější sankce za porušení bezpečnostních pravidel. V poslední řadě se jednalo o praktické a technické návrhy, tedy aby u sebe každá klientka nosila pepřový sprej, osobní alarm, aby v případě zvýšeného rizika dodržovala změnu vzhledu a maskování, aby na balkón v azylovém bytě byly instalovány mřížky a aby se pracovnice povinně vycvičily v sebeobraně. Jedna pracovnice navrhla, aby byly volnočasové aktivity s klientkami detailně plánované předem, čímž by se zajistil pohyb v nerizikových částech města. Na druhou stranu pracovnice ocenily, že je azylový byt opatřen bezpečnostním zámekem a také možnost volání na SOS mobil, pokud se něco děje.

V oblasti předávání informací v rámci organizace ocenily pracovnice nastavení zpráv z nočních služeb a volnočasových aktivit a možnost využití supervize a pravidelných schůzí s vedoucí azylového bytu. Obecně však označily předávání informací mezi pracovníci a sociálními pracovníci za nevyhovující. Pracovnice nejsou spokojeny s množstvím informací, které se k nim dostávají, necítí se být součástí týmu. Zároveň považují za zbytečné, aby se k nim veškeré informace nesouvisející přímo s klientkami, dostávaly jen přes vedoucí azylového bytu. Na otázku, zda považují pracovnice informace, které jsou jim o klientkách sděleny, za dostačující, odpověděly pracovnice záporně. V jednom případě dotazovaná souhlasí s množstvím informací, které by měla o klientkách dostat, ale v praxi se k ní prý veškeré tyto informace nedostanou. Ostatní dvě dotazované nejsou spokojeny ani s množstvím informací, které by dle dohody měly od sociálních pracovníků dostávat. Pro svou práci by pracovnice potřebovaly ještě informace o tom, proč je konkrétní klientka v péči naší organizace, znát její individuální plán, k jakému cíli směřuje, jaký je její zdravotní a psychický stav, jaké instituce navštěvuje a být seznámeny s jejím případem.. Pracovnice se shodly, že nepotřebují ke své práci znát celý obchodovací příběh klientek. Pro práci by jim stačily pouze základní informace z klientčiny anamnézy, plus skutečnost, zda byla klientka v minulosti odsouzena, zda se pokusila o sebevraždu, jaká jsou citlivá témata, na která mohou v průběhu hovoru s dotyčnou narazit a v jaké fázi vyšetřování je. Na otázku, co by v této oblasti pracovnice vylepšily, odpověděly, že by se rády více scházely tak, aby mohly více sdílet informace o klientkách a předávat si tak alespoň mezi sebou

informace, které každá při své práci s klientkami pochytila. Jedna pracovnice ještě navrhla, aby měly pracovnice na noční službě přístup do centrálního systému, kde jsou informace o klientkách a přístup k internetu v azylovém bytě.

Komunikace od pracovnic na noční službě směrem k sociálním pracovnícím dle dotazovaných funguje, stejně tak i komunikace s SOS mobilem. Dotazovaným by v práci pomohlo více zpětné vazby od sociálních pracovnic a také větší možnost využít intervize. Informace od jednotlivých sociálních pracovnic jsou z pohledu pracovnic na noční službě často rozdílné, což způsobuje, že se v nich některé pracovnice na noční službě nevyznají, zároveň se k pracovnícím někdy nedostávají včas. Z rozhovorů s některými pracovnícemi vyplynulo, že z jejich pohledu sociální pracovnice ani neumějí správnou zpětnou vazbu dát. Zároveň se některé pracovnice „bojí“ na sociální pracovnice obrátit, jelikož si myslí, že jsou velice zaneprázdněné a nechtějí je rušit. Dvě pracovnice vyjádřily silnou potřebu dostávat zpětné vazby i ke své práci. Pomohlo by jim pravidelné hodnocení, které by bylo zaměřené na každou pracovníci zvlášť.

Všechny pracovnice se shodly, že jim systém psaní a posílání zpráv z nočních služeb vyhovuje. Nejsou ovšem spokojeny s časovou prodlevou mezi ukončením noční služby a odesláním zprávy. Jedna pracovnice nepovažuje službu za ukončenou, dokud zprávu neodešle. Dvě pracovnice se k odeslání zprávy dostanou v průměru druhý až třetí den po službě. Třetí pracovnice vesměs ihned po službě. V souvislosti s odesíláním zpráv se pracovnice shodly na tom, že připojení k internetu je v azylovém bytě nanejvýš nutné.

V souvislosti se středečními a nedělními sezeními dotazované zmínily, že sezení nemají přesně danou strukturu a není jasná přesná náplň těchto sezení. Vědí, že struktura sezení existuje, ale přesto jim splývají. Pracovnícím ani klientkám prý není jasné, nakolik je pro klientky toto sezení povinné a do jaké míry mají pracovnice na přítomnosti klientek trvat. Dle jejich názoru se klientky účastní nerady a vadí jim nejspíše zejména tzv. kolečko, v jehož rámci se každá zmiňuje o tom, co v průběhu posledních dnů dělala a jak se jí daří. Pokud projeví klientky o sezení zájem, jde spíše o situace, kdy je čas věnovaný zábavným věcem a tématům, která si určí klientky. Situaci, kdy se klientka k sezení staví negativně, řeší každá pracovnice rozdílně. Jedna trvá na tom, že sezení je pro klientky povinné, a vyžaduje jejich přítomnost. Druhá sdílí s klientkami jejich mlčení, či se snaží dopátrat toho, proč se klientky staví k sezení negativně, případně volá na SOS mobil. Třetí pracovnice se snaží klientky několikrát během sezení do hovoru vtáhnout. Každá z pracovnic by sezení určitým způsobem

pozměnila, všechny se shodly na zrušení počátečního kolečka. Jedna pracovnice by zanechala sezení pouze jeden den v týdnu, např. v neděli. Více času by však mělo být věnováno praktickým věcem a z celého sezení by mělo být poznat, že se jedná o jinou činnost než při běžném dnu v týdnu. Druhá pracovnice by se v rámci sezení více věnovala plánování aktivit v rámci bytu. Třetí pracovnice by zachovala stávající strukturu sezení, ale ponechala by klientkám větší volnost v diskusi. Tedy pokud by se komunikace rozvinula určitým směrem a klientky by se aktivně účastnily, pracovnice by je nenutila držet se předem daných témat.

Další oblast mého výzkumu se týkala úklidu v azylovém bytě. Situaci, kdy klientky v bytě neuklízají, řeší každá pracovnice rozdílně. Jedna pracovnice upozorní klientky, aby uklízely vtipným způsobem. V komunikaci jí pak pomáhá opřít se o pravidla azylového bytu. Druhá pracovnice řeší situaci zavedením tabulky úklidu a tím, že ostatní pověří, aby kontrolovaly úklid ze dne na den. Při komunikaci s klientkami jí pomáhá, že se může odvolat na smlouvu o ubytování. Třetí pracovnice se snaží klientkám vysvětlit důvod, proč je dobré uklízet, případně s nimi vytvoří tabulku úklidu. Při komunikaci s klientkami jí pomáhá, když jim sdělí své pocity – že se v neuklizeném bytě necítí dobře. Dotazované sdělily, že se při otázce úklidu opírají o nastavení pravidel azylového bytu. V rámci návrhů jedna pracovnice sdělila, že by bylo vhodné, aby v případě opakovaného problému s úklidem sociální pracovnice s klientkou téma probrala a domluvila s ní přesný den, kdy dotyčná uklidí. Informaci o výstupu z rozhovoru by následně předala pracovnícím na noční službě.

Názory pracovníků na současné nastavení nočního klidu a zrušení vnitřního nočního klidu vzhledem k nim samotným se různily. Žádné pracovníce zrušení nočního klidu v rámci bytu nevdají, či je jedno. Zároveň jsou ale dvě velmi nespokojené s tím, že klientky se dívají na televizi do ranních hodin, jelikož je jejich místnost se společenskou místností propojena. Stěžují si na to, že tak musejí poslouchat všechny filmy a pořady, které klientky sledují. Všechny pracovnice se však shodly, že dodržování nočního klidu vzhledem ke klientkám by bylo přínosné. Dotazované uvedly, že přínos nočního klidu vidí zejména v urovnání biorytmů klientek, v tom, že by se klientky naučily dodržovat určitý režim, vzájemně se nerušily a nerušily sousedy. Objevily se návrhy na to, aby si sociální pracovnice dávaly s klientkami schůzky hned z rána, což by klientky přimělo věnovat více času spánku, aby ráno byly čilé.

Na závěr rozhovoru měly dotazované možnost vrátit se k probraným tématům a také vyjádřit další své nápady a připomínky k fungování azylového bytu. Jedním

z návrhů bylo, aby se místo nočních služeb v bytě zavedly služby denní, během nichž by měly klientky větší možnost osvojit si sociální dovednosti. Další návrh se týkal individuálních plánů klientek. Pokud by je měly pracovnice k dispozici, mohly by v rámci nočních věnovat každé klientce čas zvlášť a probrat s ní záležitosti, které jsou pro ni aktuální. Dalším návrhem bylo více propojit službu azylový byt s další nabídkou La Strady. Tedy například s psychickou a sociální podporou. Pracovnice také zmínily, kde vidí omezení své práce. Za více přínosné by například viděly, kdyby se v rámci nočních služeb mohly přizpůsobit více přání klientek a nevycházet striktně z nařízení sociálních pracovníků, aby se s nimi věnovaly aktivním činnostem. V oblasti aktivit také vidí finanční omezení. K vylepšení služby opět uvedly připojení k internetu. Pracovnice na konec rozhovoru zmínily i některé připomínky, zejména to, že se necítí být součástí týmu La Strady, dostávají malé množství informací a nemají dostatečné pracovní zázemí.

#### **4.2.4. Diskuze**

V této kapitole zdůrazním ty výsledky výzkumu, kterým by se dle mého názoru měla věnovat náležitá pozornost. Pokusím se stručně vystihnout, co na nočních službách funguje a kterým oblastem by se naopak měla věnovat větší pozornost. Tedy chci ukázat, na kterých věcech by se mělo více zapracovat. Jak jsem již zmínila, na konci ještě porovnáám výsledky svého výzkumu s výzkumem své bývalé kolegyně (Paterová, 2007).

Odpovědi dotazovaných se vesměs shodují s mými předpoklady. Odlišnost vidím v oblasti polohy azylového bytu, kde některé kolegyně shledaly polohu bytu nevyhovující vzhledem k bezpečnosti. Jelikož se jedná o dvě dotazované ze tří, považuji za důležité se nad tím zamyslet. Zároveň se všechny pracovnice shodly v tom, že bezpečnostní pravidla se v rámci bytu spíše nedodržují – viz. předchozí kapitola. Vzhledem k tomu, že často pracujeme s oběťmi trestných činů, které svědčí proti pachatelům, vidím jako velmi důležité, aby se tomuto zjištění věnovala náležitá pozornost.

Jako velice užitečné se ukázaly být schůze pracovníků, supervize a možnost využití volání na SOS mobil. Za zajímavé považuji sdělení jedné kolegyně o tom, že by dle jejího názoru měly v bytě působit i denní služby. Tento pohled se shoduje i s názory mnoha klientek.

Další oblast, kterou je potřeba se zabývat, je vztah mezi pracovníci na noční službě a sociálními pracovníci. Pracovníci na noční službě nemají jasno v přesné náplni své práce, kam až sahají jejich kompetence. To se dle mého názoru promítá i do vnímání pracovníků klientkami, které taktéž často neznají roli pracovníků a jejich celkové postavení v organizaci. Myslím, že by bylo vhodné, aby se formou schůze/zí či supervize/zí, na které/kterých by byly přítomny jak pracovníci na noční službě, tak sociální pracovníci, toto téma probralo.

Z výzkumu vyplynulo, že by pracovníci ke své práci potřebovaly více informací o klientkách a ocenily by více reakcí, neboli zpětných vazeb od sociálních pracovníků. Zde bych volila postup stejný jako v předchozím bodě. Zároveň bych se v této oblasti zaměřila i na požadavek, který z výzkumu vzešel, a to, aby pracovníci dostávaly pravidelná hodnocení své práce, což by jim pomohlo.

Stejně jako při výzkumu mezi klientkami, i při rozhovorech se svými kolegyněmi jsem shledala, že každá přistupuje ke své práci rozdílně. V mnoha případech se jejich jednání v konkrétních situacích značně lišila. Považuji za velmi důležité, aby se pracovníci ve svém přístupu k nočním službám sjednotily. Doufám, že k tomuto přispěje již zmiňovaný Manuál pro práci v azylovém bytě, v němž budou popsány jednotlivé situace a konkrétní návody, jak v nich postupovat.

Z pohledu rozložení místností a vybavení azylového bytu se pracovníci shodly, že krizový pokoj neposkytuje dostatek soukromí. Stejně jako u výzkumu mezi klientkami bych tedy navrhla, aby se toto vyřešilo vhodnějším uspořádáním nábytku v pokoji, či provizorní stěnou. Pokoj pro pracovníci na noční službě označily všechny pracovníci za nevyhovující. Zde bych řešení viděla asi ve vybudování jakési pevnější a protihlukové stěny, která by zajistila, že by pokoj více působil jako samostatná místnost. Více prostoru pro ukládání osobních věcí by se mohlo zajistit umístěním skříně z chodby do tohoto pokoje. Výzkum ukázal, že připojení na internet považují všechny dotazované jako velmi důležité, aby mohly odvádět dobrou práci a zároveň, aby se cítily dobře. Tímto apeluji na organizaci, aby se ve svých finančních rezervách pokusila najít zdroje pro uskutečnění tohoto požadavku.

Zkusím-li porovnat výsledky svého výzkumu s výzkumem, který, jak jsem již uvedla, provedla před dvěma lety má bývalá kolegyně, shledávám, že v mnoha věcech se výsledky shodují. Stejně jako v mém výzkumu, i ve výzkumu mé kolegyně (Paterová, 2007) shledaly pracovníci pravidla azylového bytu jako dobře nastavená. Avšak i v tomto výzkumu se ukázalo, že pracovníci považují za důležité, aby se dbalo

na sankcionování uživatelky v případě porušení pravidel. Ve svém výzkumu jsem v souvislosti se zpětnou vazbou od sociálních pracovník pracovním na noční službě uvedla, že se některé pracovníce „bojí“ na sociální pracovníce obrátit, jelikož si myslí, že jsou velice zaneprázdněné a nechtějí je rušit. Paterová ve svém výzkumu uvádí: „Asistentky<sup>41</sup> našly na komunikaci pozitiva, cítí podporu ze strany sociálního týmu, zázemí, mají jistotu, že se mohou na své zkušenější kolegyně kdykoliv obrátit. Jako velký problém uvádějí časovou zaneprázdněnost sociálních pracovník, která efektivní komunikaci často narušuje...“ (Paterová, 2007). Poslední oblast, která se shoduje i s mým výzkumem, tvoří středeční a nedělní sezení. Z mého výzkumu vyplynulo, že pracovním ani klientkám není jasná přesná náplň těchto sezení, že každá pracovníce vede sezení naprosto odlišně, a že by bylo potřeba se tomuto tématu více věnovat. Paterová (2007) ve své práci uvádí, že tato aktivita není dle pracovník dotažena do konce. „Stejně tak uživatelky její smysl moc nechápou, připadá jim umělé se scházet „na povel“, když přece s asistentkami aktuální dění probírají téměř každý den a daleko přirozeněji. I přesto, že je povinná účast zanesena v pravidlech, uživatelky se odvolávají na to, že sezení nemá žádnou strukturu a ony nejsou motivovány se na uměle vytvořených sezeních podílet. Je samozřejmě na asistentkách, aby situaci zvládly, ale jak vyplynulo z rozhovoru, ani ony nejsou úplně spokojeny s tím, jak je struktura sezení nastavena a mnohem raději řeší příjemné i méně příjemné situace aktuálně a přirozeně, nikoliv v přesně vymezenou dobu.“ (Paterová, 2007)

---

<sup>41</sup> Pozn. Před zavedením pojmu pracovníce v sociálních službách, působily v La Stradě tzv. asistentky sociální pomoci. Náplň jejich práce plně odpovídala dnešním pracovním v sociálních službách.

## **Závěr**

Ve své práci jsem formou rozhovorů s klientkami organizace La Strada a svými kolegyněmi provedla výzkum, který byl zaměřený na službu azylového bytu organizace. Zajímalo mě, jak by se daná služba dala vylepšit. Co by klientky potřebovaly k tomu, aby se při pobytu v azylovém bytu cítily lépe. A také, co by potřebovaly pracovníce, aby se při výkonu nočních služeb cítily lépe. Pomocí výzkumu jsem zmapovala oblasti, které se mi z hlediska fungování bytu zdají důležité. Nakonec jsem provedla výstup, ve kterém jsem pojmenovala oblasti, kterým by se měla věnovat náležitá pozornost. Některé výstupy z výzkumu budou sloužit jako podklad pro tvorbu Manuálu pro práci v azylovém bytě. Doufám tedy, že zjištěné informace jsou užitečné a poslouží k zefektivnění dané služby.

Na závěr bych ještě chtěla dodat, že ve chvíli, kdy jsem výzkum hodnotila, daný azylový byt organizace byl z bezpečnostních důvodů přestěhován na jinou adresu a tudíž do jiných prostor. Proto se možná některé informace, které vzešly z výzkumu, mohou nyní zdát již bezpředmětné. Jedná se však jen o vzhled azylového bytu a rozložení místností. Všechny ostatní oblasti, jako nastavení pravidel, problémové situace a komunikace mezi pracovníky stále zůstávají aktuální. Dá se i říci, že zjištěné informace mohou pomoci jiným typům organizací, které azylovými byty podobného typu disponují.

## Seznam použitých zdrojů

*Direct Assistance for victims of Trafficking: The IOM Handbook.* Ženeva: International Organization for Migration, 2007. 356 s. ISBN 978 92 9068 371 1

*Ethical and safety recommendations for interviewing trafficked women.* Ženeva: WHO (Mezinárodní zdravotnická organizace), 2003. 36 s. ISBN 92 4 154625 5

*Infoarch: Informace pro klientky a klienty pobytových služeb organizace La Strada ČR.* Praha: La Strada, 2009a. 39 s.

HENDL. J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace.* 1. vydání. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2

KUTÍLKOVÁ, T. *Prostituce – přístupy k jejímu řešení a role neziskových organizací zabývajících se problematikou prostituce a obchodu s lidmi:* (Bakalářská práce. FSV UK). [Praha?]: 2005.

*Manuál pro nové kolegy a kolegyně.* Praha : La strada, 2006. 32 s.

*Manuál pro sociální práci s oběťmi obchodu se ženami a dětmi.* 2. vydání. Praha : La Strada, 2002. 123 s.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* 1. vydání. Praha : Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0

PATEROVÁ, T.: *Azylové bydlení pro obchodované osoby v rámci organizace La Strada ČR.* Bakalářská práce (FF UK). Praha: 2007. 62 s.

*Pracovní náplň pracovníků v sociálních službách.* Praha: La Strada, 2009d.

*Smlouva o poskytnutí sociální služby Azylové domy.* Praha: La Strada, 2009b.

*Smlouva o poskytnutí sociální služby Krizová pomoc v pobytové formě.* Praha: La Strada, 2009c.

TRÁVNÍČKOVÁ, I. Aj. *Obchodování se ženami z pohledu České republiky.* 1. vydání. Praha : KUFR, 2004. 158 s. ISBN 80-7338-030-7



*Trestní zákon č. 140/1961 Sb.*

*Ubytovací řád azylového bytu s noční službou.* Praha : La Strada, 2009e.

*Úmluva o právech dítěte,, Sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 104/1999 sb.*

*Vyhláška 505/2006 Sb.* kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

*Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky* Praha : 2009

*Zákon č. 200/1990 Sb. o přestupcích*

*Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách*

*Zákon č. 40/2009 Trestní zákoník*

*Aktuality.* . [online]. Praha : Diskriminace.info, 2006[cit. 2009-02-03]Dostupný z WWW: <http://diskriminace.info/dp-migrace/aktuality.phtml>

BINDAS, R. *Obchod s lidmi* : Bakalářská práce. Universita Palackého v Olomouci, Přírodovědecká fakulta 2008. [on line]. [cit. 2009-03-02]. Dostupný z WWW: [http://development.upol.cz/soubory/studium/bp/2008/2008\\_Bindas.pdf](http://development.upol.cz/soubory/studium/bp/2008/2008_Bindas.pdf)

LA STRADA [on line]. [cit. 2009-02-15]. Dostupný z WWW: <http://www.strada.cz/cz/pomoc/>

LINHARTOVÁ, K. *Obchodování s lidmi z pohledu mezinárodního práva a jeho implementace do českého právního řádu* [online]. Praha : migraceonline.cz 2008 [cit. 2009-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.migraceonline.cz/e-knihovna/?x=2126657>

*Národní strategie boje proti obchodování s lidmi za účelem sexuálního vykořisťování v ČR pro léta 2003 – 2005* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2003 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/strategie\\_sex.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/strategie_sex.pdf)

*Národní strategie boje proti obchodování s lidmi (2005 – 2007)* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2005 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/dokument/2005/strategie.pdf>

*Národní strategie boje proti obchodování s lidmi (2008 - 2011)* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2008 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/strategie\\_08-114072.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/strategie_08-114072.pdf)

*Obchodování s lidmi: Manuál pro policii ČR.* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2006 [cit. 2009-02-03] Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/manual-obchod-lidi.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/manual-obchod-lidi.pdf)

*Obchod s lidmi - Pomoc obětem, Program podpory a ochrany obětí obchodování s lidmi* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2008 [cit. 2009-01-05]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/obchod-s-lidmi-pomoc-obetem.aspx>

*Sociální práce s uprchlíky, sborník příspěvků v kurzu Sociální aspekty uprchlictví v teorii a praxi* [online]. Praha : Organizace pro pomoc uprchlíkům, [cit. 2009-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.unhcr.cz/dokumenty/opu-socialni-prace-s-uprchliky.pdf>

*Stanovisko OBP k trestnému činu obchodování s lidmi* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2006 [cit. 2009-01-12]. Dostupný z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs\\_atlantic/data/files/nucena-prace-stan.pdf](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/rs_atlantic/data/files/nucena-prace-stan.pdf)

*Úmluva Rady Evropy o opatřeních proti obchodování s lidmi* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, 2008 [cit. 2009-01-05]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/umluva-rady-evropy-o-opatrenich-proti-obchodovani-s-lidmi.aspx>

## Seznam příloh

- Příloha č. 1 Kazuistika – žena cizinka – nucená prostituce
- Příloha č. 2 Kazuistika – žena Češka – nucená prostituce
- Příloha č. 3 Kazuistika – žena cizinka – nucená práce
- Příloha č. 4 Kazuistika – žena Češka – nucená práce
- Příloha č. 5 Vybrané služby dle Zákona 108/2006 o sociálních službách
- Příloha č. 6 Činnosti vyplývající z vybraných služeb dle Vyhlášky 505/2006 Sb.
- Příloha č. 7 Ubytovací řád azylového bytu s noční službou
- Příloha č. 8 Výletník
- Příloha č. 9 Standardy kvality sociálních služeb
- Příloha č. 10 Návod pro rozhovor s klientkami
- Příloha č. 11 Návod pro rozhovor s pracovníci v sociálních službách
- Příloha č. 12 Informovaný souhlas k výzkumem

## **Kasuistika – žena cizinka – nucená prostituce**

Viktoria je žena ukrajinské národnosti. Je jí 22 let, je svobodná, vyučená v oboru barmanka/servírka. Před příjezdem do České republiky žila doma na Ukrajině se svou matkou, babičkou a mladším bratrem. Celá rodina se po úmrtí otce ocitla v tíživé životní a finanční situaci. Byla odkázána na matčin výdělek, který ale nebyl dostačující. Klientka chtěla jít pracovat, ale doma práci nenašla. V místních novinách našla inzerát, který nabízel práci servírky v ČR a plat 500 eur měsíčně. Klientka tedy kontaktovala zprostředkovatele, který zařídil potřebné doklady k vycestování, sama dodala pouze rodný list, občanský průkaz a fotografie. Za vízum a za cestu zaplatila 350 eur.

Do ČR přivezli Viktorii autem dva muži. Po příjezdu do Prahy ji převaděči předali muži české národnosti. Klientka byla dopravena do bytu (adresa neznámá), kde jí muž odebral doklady s tím, že je potřebuje, aby mohl vyřídit potřebné věci ohledně zaměstnání. Své doklady od té doby neviděla, má podezření, že byly použity pro potřeby jiné osoby.

Muž poté klientce sdělil, že místo servírky je již obsazené. Nabídl jí podívat se do klubu jeho známého a když se jí tam bude líbit, tak tam může pracovat jako barmanka či uklízečka. Vzal klientku do Plzně, Viktoria už cestou tušila, že to bude jinak. Bylo jí řečeno, že nesmí nikoho kontaktovat a říct, kde je.

Po příjezdu do klubu klientku převzal další muž, nejspíše majitel podniku. Odvedl ji na pokoj, kde jí sdělil, že bude pracovat jako prostitutka. Muž jí vysvětlil, že za ní musel zaplatit a teď má u něj dluh 6000 eur. Klientka to odmítla, muž ji znásilnil a opakovaně bil, až souhlasila. Prostituci vykonávala pět měsíců, všechny peníze musela odevzdávat. Přičemž její dluh narůstal, muž si přičítal peníze za ubytování a stravu. Klientka dostávala pouze 5 euro týdně, za něž si většinou kupovala cigarety. Pokud odmítala zákazníky, byly jí za to dávány pokuty 20 až 90 eur. Pokud kladla odpor, byla bita. Po celou dobu byla pouze v klubu, nemohla vycházet. Když přišla policejní razie, pasáci ji předem i s ostatními dívkami odvezli do jiného domu, kde byly asi dva dny.

Klientce se zhruba po pěti měsících podařilo kontaktovat příslušníky policie ČR. Ti pro ni v dohodnutý čas přijeli a odvezli ji na stanici, kde ji podrobili výslechu a kontaktovali ÚOOZ (Útvar pro odhalování organizovaného zločinu)

## **Kasuistika – žena Češka – nucená prostituce**

Zuzana je dvacetiletá žena z města L. (Karlovarský kraj), kde žila se svou matkou. Klientka uvedla, že v 17-ti letech jejího věku přesáhlo soužití s její matkou veškeré únosné meze. Matka klientku fyzicky i slovně napadala, neustále střídala partnery, mnozí z nich ji sexuálně obtěžovali. Muž, který s nimi žil ve společné domácnosti od jejích 8 do přibližně 12 let, ji sexuálně zneužíval. Klientka se domnívá, že její matka o všem věděla, ale muže se vzdát nechtěla, spíše neustále obviňovala klientku, že za všechno může ona. Přesto klientka matku velmi milovala a neustále se snažila k ní přiblížit a navázat užší vztah. Matku se po odchodu z domova pokusila několikrát kontaktovat, ta nemá zájem. V 17-ti letech potkala na diskotéce o deset let starší Annu, s kterou se začala blíže stýkat. Anna ji začala zahrnovat pozorností, láskou, poskytla jí zázemí ve svém bytě, prostě všechno to, co doposud klientce chybělo.

Klientka se tedy definitivně rozhodla odejít z bytu matky. Dva roky žila klientka s Annou v harmonickém vztahu, poté je ale začal navštěvovat jistý Milan – statný, asi 35letý Rom – a klientka uvádí, že od té doby se mnoho změnilo. Anna začala klientce vyčítat, kolik jí stojí peněz, co všechno pro ni udělala a obětovala a že by jí to měla začít splácet. Klientka se cítila zmatená, ale Annu měla velmi ráda a se svojí submisivní povahou se také nedokázala dostatečně ohradit.

Klientka si tedy začala intenzivně shánět zaměstnání (do té doby nepracovala), moc se jí ale nevedlo. Jednoho večera po bujaré pitce, která proběhla v bytě Anny, se klientka probudila v cizím bytě. Cítila se omámená a zesláblá, uvádí, že se domnívá, že jí byly podány nějaké uspávací léky. Za několik hodin do bytu přišel již zmíněný Rom Milan, který klientce suše oznámil, že se s Annou domluvili, že jim bude splácet dluh sexem za peníze. Dále s ní o ničem nediskutoval a od druhého dne (klientka uvádí, že byl květen 2005) se v bytě začali střídát muži, které musela klientka sexuálně uspokojovat dle jejich požadavků. Klientka nesměla z bytu vycházet, ven mohla pouze jednou týdně, a to vždy pouze v doprovodu Milana nebo někoho z jeho rodinných příslušníků. Přítelkyně Anna se byla za klientkou podívat asi 3x. Klientka ji opakovaně prosila, aby jí pomohla a z bytu odvedla. Anna odmítla. Milan klientku také opakovaně odvezl na trasu Sokolov-Cheb, kde klientka provozovala sexuální služby v autech

zákazníků. Právě na trase se klientka seznámila se zákazníkem Pavlem, který ji postupně začal navštěvovat i v již zmíněném bytě.

Na podzim 2007 se klientka poprvé svému stálému zákazníkovi svěřila, že by se chtěla dostat pryč. Pavel se nejprve bál a říkal, že o tom musí přemýšlet. Klientka si nepřála, aby kontaktoval policii, chtěla, aby jí pomohl přímo on. Uvádí, že Pavel o tomto přemýšlel zhruba do Vánoc 2007 a poté klientce sdělil, že našel kontakt na organizaci La Strada a že klientku odveze, až bude stát na trase. Domluvili se tedy na určitý den, kdy klientka věděla, že půjde na trasu. Ve smluvenou dobu zákazník Pavel přijel a v autě vyčkali, než Milan odjel zkontrolovat ostatní děvčata, a poté vyrazili směr Praha. Cestou telefonicky kontaktovali La Stradu a úvodní rozhovor si se sociální pracovníci domluvili na druhý den 15.1.2008.

### **Kasuistika – žena cizinka – nucená práce**

Alina (25 let) pochází z chudé oblasti Kyrgystánu, kde žila s novou rodinou jejího otce, matka zemřela před 10 lety. Má staršího ženatého bratra a 3 vdané sestry, které bydlí samostatně. Nevlastní matka na ni byla vždy hodná, neměla svoje děti a chovala se vždy tak, jako by klientka byla její vlastní dcera. V oblasti, odkud klientka pochází, není zvykem, aby žena pracovala mimo domov. Musela pracovat v domácnosti a na rodinném poli.

Klientka uvedla, že měla rodinné problémy, které vycházely z finanční situace klientky. Tím, že nepracovala, neměla žádné vlastní peníze. Na večírku u sestry jí jeden kamarád z vedlejší vesnice, který poměrně často jezdil pracovat do zahraničí, nabídl pomoc s odjezdem do Polska nebo ČR. Další den odjela s kamarádem do Biškeku k jeho známému, který jí pomohl zařídit vízum a letenku. Známy kamaráda pracoval v turistické agentuře na hlavní ulici a měl slušnou kancelář, proto k němu měla klientka důvěru. Všechno vypadalo solidně a oficiálně. Kamarád se svým známým hodně mluvil o obrovských finančních částkách, které vydělávají krajané v zahraničí.

Otce a jeho manželku klientka přesvědčila, že má jet, že i jim finančně pomůže. Půjčili jí 800eur na zařizování dokladů a letenku. Od známého dostala pas, kde zjistila, že má turistické vízum. Věděla, že na tento druh víza nemůže pracovat, ale letenku měla již na další den. Také jí bylo slíbeno, že na ni v ČR čeká manželský pár z Kyrgystánu, který jí pomůže prodloužit vízum alespoň na 1 rok.

Na letišti na ni čekala žena, Kyrgyzka, která ji odvezla do místa práce. Byl to velký dům na okraji vesnice, kde ve sklepě pracovaly 4 ženy. Dvě z nich byly z Ukrajiny a 2 z Kyrgystánu. Od nich slyšela poprvé, že bude muset v dílně ve sklepě vyrábět korálky 14 hod. denně. Ženy byly pořád hlídáné spí v přízemí a už 3 měsíce nemají žádné peníze. Klientka se šla zeptat majitelky, ženy, která ji přivezla autem, ta jí řekla, že není všechno tak zlé.

Klientka pracovala 5 týdnů, byla bita za každý „zmetek“. Musela pracovat 14 hodin denně, dostávala k jídlu jen nudle a rýží a občas jednu plechovku sardinek nebo masové směsi pro 5 žen, ráno a večer pouze čaj a chléb.

První pokus o útěk se jí nezdařil, chytil ji hlídač. Druhý pokus připravovaly společně s jednou z žen, která věděla, kde jsou uloženy jejich pasy. Ve 4 hod. ráno,

když hlídač spal, utekly. Nevěděly, kde jsou, bály se jít po silnici, aby je nehledali, také se bály jít do lesů. Kolem poledne nastoupily do autobusu, ale neměly žádné peníze. Pokusily se řidiči rusky vysvětlit, co se jim stalo. Řidič řekl, že je doveze do Prahy, aby mohly dojít na velvyslanectví. Cestou zavolal na policii. V Praze je předal policistům na stanici metra Dejvická.

Na cizinecké policii dostaly výjezdní vízum a pokutu za prošlá víza. S ženou, se kterou utekla, šly do hospody, kde ona dříve pracovala. Když se majitelka hospody dozvěděla, co se jim stalo, dohodla s jednou z pracovníků v kuchyni, aby je zatím u sebe ubytovala. Bydlely ve 3 pokojovém bytě s 6 dalšími ženami. Aby vydělaly na cestu do Kyrgystánu a přispěly na bydlení, musely pracovat jako brigádnice v kuchyních hospod a hotelů.

Klientčin zdravotní stav se začal zhoršovat, již delší dobu se necítila dobře. Vše vyvrcholilo tím, že jednoho dne v práci omdlela. Spolupracovnice raději přivolaly sanitku. V nemocnici jí pracovníci cizineckého oddělení předali vizitku na La Stradu a kontaktovali velvyslanectví Kyrgystánu. Klientka byla propuštěna z nemocnice dříve než došlo ke kontaktu s velvyslanectvím a zavolala do La Strady.



### **Kasuistika – žena Češka – nucená práce**

Dvacetiletá Lucie pochází z města M., kde žila se svojí matkou, nevlastním otcem a mladší sestrou. S biologickým otcem nejsou léta v kontaktu. Po absolvování střední školy se klientka po delších neshodách s otčímem odstěhovala do Prahy, kde si našla práci jako pomocná kuchařka v restauraci na Praze 5. Podnájem v Praze byl ale pro klientku finančně náročný, a tak se poohlížela po lépe placené práci. Po půl roce dostala nabídku práce kuchařky v zahraničí od pana Petra, známého jejího kolegy, který věděl o její tíživé situaci. Mělo se jednat o práci podobné té, kterou dělala dosud, v malém penzionu na jihu Německa. Penzion vlastní bratr pana Petra spolu s dalšími spolumajiteli. Klientku zaujaly nejen velice dobré platové podmínky, ale také příležitost poznat cizí zemi, naučit se nový jazyk a získat další zkušenosti v oboru. Domluvila si proto schůzku s panem Petrem, na které ji blíže seznámil s podmínkami. Podle dohody měla dostávat plat každý týden, ubytování bylo zajištěné přímo v penzionu a smlouva se měla podepsat na místě, ihned po příjezdu. Klientka tedy podala v práci výpověď a za dva měsíce se znovu spojila s panem Petrem, který ji do Německa odvezl.

Po příjezdu do penzionu byla klientka seznámena s bratrem pana Petra, který ji ubytoval v malém suterénním pokoji bez vlastního sociálního zázemí. Ještě ten den jí ukázal kuchyň, kde měla hned začít pracovat. Pan Petr předal bratrovi veškeré její dokumenty, které (stejně jako pana Petra) již od té doby neviděla. Zpočátku klientka pracovala každý den od 10.00 do 24.00, s tím, že se jedná pouze o překlenutí doby, než nastoupí další nová kolegyně, se kterou si služby rozdělí. Majitel také z tohoto důvodu odkládal podepsání pracovní smlouvy.

Ani po dvou měsících se však žádná kolegyně neobjevila. Klientka stále pracovala každý den v týdnu, 14 hodin denně. Byla velmi unavená a vyčerpaná, ale stále ještě motivovaná vydělanými penězi, které si šetřila do budoucna. Situace se ale výrazně zhoršila ve chvíli, kdy majitel klientce oznámil, že penzion nevydělává dost peněz, má dluhy a musí jí snížit plat. Klientce se tento přístup nelíbil, ale jelikož dosud neměla podepsanou smlouvu, nemohla se bránit. Přesto oznámila majiteli, že pokud se situace do měsíce nezlepší, odjede zpátky do Čech.

Jednoho dne si ale všimla, že se jí z pokoje ztratily všechny vydělané peníze. Oznámila to majiteli, ale ten jí řekl, že nemá důkaz na to, jak k penězům přišla, a tak jí

stejně policie neuvěří. Pokud ale bude nadále v penzionu pracovat, peníze jí časem vrátí. Klientka tedy souhlasila. Majitel se ale choval ke klientce stále agresivněji, nové peníze jí vyplácel jen občas nebo vůbec a když klientka protestovala, vyhrožoval jí a uzamykal v pokoji. Klientka tak nemohla vůbec opustit prostory penzionu.

Tato situace trvala další tři měsíce. V tu dobu už klientka plánovala útěk, čekala pouze na vhodnou chvíli. Když majitel odjel na víkend mimo město, klientka uprostřed práce z penzionu utekla a kontaktovala místní policii. Jelikož u sebe neměla žádné doklady ani peníze, obrátila se policie na českou ambasádu. Ta zprostředkovala převoz klientky do České republiky a po předchozí domluvě předala klientku sociální pracovníci z La Strady.

## **Vybrané služby dle Zákona 108/2006 o sociálních službách**

### **Odborné sociální poradenství**

#### **§ 37**

(1) Sociální poradenství zahrnuje

- a) základní sociální poradenství,
- b) odborné sociální poradenství.

(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

(3) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

(4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### **Krizová pomoc**

#### **§ 60**

(1) Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Azylové domy**

### § 57

(1) Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Činnosti vyplývající z vybraných služeb dle Vyhlášky 505/2006 Sb.**

### **Odborné sociální poradenství**

#### **§ 4**

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

### **Krizová pomoc**

#### **§ 25**

základní činnosti při poskytování krizové pomoci se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby:
  - 1. ubytování na omezenou dobu zpravidla nepřesahující 7 dní,
  - 2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, jde-li o pobytovou formu služby: zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování ,

c) sociálně terapeutické činnosti: krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

## **Azylové domy**

### **§ 22**

(1) Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v azylových domech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,
2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,

b) poskytnutí ubytování:

1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
2. umožnění celkové hygieny těla,
3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

(2) Maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb v azylových domech činí

a) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. A) bodě 2

1. 150 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,
2. 75 Kč za oběd, včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy,

b) za úkony uvedené v odstavci 1 písm. B) celkem

1. 100 Kč denně, nebo

2. jde-li o rodinu s nezletilými dětmi 70 Kč denně za dospělou osobu a 40 Kč denně za dítě, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

## **Ubytovací řád azylového bytu s noční službou**

### **Čl. I.**

#### **Účel azylového bytu s noční službou**

1. Azylový byt s noční službou je určen k přechodnému ubytování ženské klientely organizace La Strada ČR, o.p.s. (dále jen „LS“). Azylový byt má utajenou adresu.
2. Účelem azylového bytu s noční službou je zejména poskytnout uživatelkám sociálních služeb LS (dále jen „uživatelka“) bezpečné místo pobytu po nezbytně nutnou dobu.
3. Noční služba spočívá v poskytnutí psychosociálního zázemí uživatelkám a zajišťují ji pracovníce v sociálních službách LS.
4. Cílem provozování azylového bytu s noční službou je mimo jiné aktivizace dovedností a schopností uživatelék.

### **Čl. II.**

#### **Popis azylového bytu**

1. Byt se skládá ze vstupní chodby, dvou ložnic pro uživatelky, společenské místnosti, kuchyně, WC, koupelny, pokoje pro personál a lodžie.
2. Vstupní chodba je určena k přezouvání a odkládání venkovního oblečení a obuvi.
3. V ložnici má uživatelka k dispozici postel, noční stolek a šatní skříň. Ložnice není uzamykatelná.
4. Společenská místnost je určená k trávení volného času uživatelék. Zařízení společenské místnosti je k dispozici všem uživatelkám.
5. Kuchyň je určena k přípravě a ke konzumaci jídla a nápojů.
6. Místnost pro personál není uživatelkám přístupná.



### **Čl. III.**

#### **Obecná ustanovení o podmínkách ubytování**

1. Přístup do bytu je možný zpravidla v době od 7 do 22 hodin. Výjimky jsou možné zejména s ohledem na pracovní dobu zaměstnaných uživatelů.
2. Uživatelka má k dispozici vlastní klíč od bytu a od domu.
3. Doba nočního klidu je stanovena od 22 do 7 hodin. V době nočního klidu není povoleno vykonávat činnosti, které by rušily spánek nebo jinak obtěžovaly ostatní uživatelské osoby nebo sousedy.
4. Noční službu v azylovém bytě zajišťují pracovníci v sociálních službách v době od 19 do 7 hodin.
5. Návštěvy v prostorách bytu nejsou povoleny.
6. Běžný chod bytu zajišťují uživatelské osoby. Celodenní péče není poskytována.

### **Čl. IV.**

#### **Úklid, praní prádla a udržování hygieny**

1. Uživatelka je povinna dodržovat zásady osobní hygieny a podílet se na dodržování hygieny v prostorách bytu.
2. Úklid zajišťují uživatelské osoby svépomocí, ve spolupráci s pracovníky zajišťujícími noční službu. Pracovníci zajišťující noční službu provádějí pravidelnou kontrolu úklidu bytu.
3. Úklid společných prostor bytu (společenská místnost, kuchyň, vstupní chodba, koupelna, WC, lodžie) provádějí uživatelské osoby podle předem stanoveného harmonogramu, se kterým jsou seznamovány nejméně jednou měsíčně.
4. K úklidu jsou používány čisticí prostředky a úklidové nástroje, které jsou k dispozici v azylovém bytě a jsou umístěny ve vestavěné skříni ve vstupní chodbě. Kuchyňské čisticí prostředky jsou umístěny pod dřezem v kuchyni. Čisticí prostředky určené k úklidu koupelny a WC jsou umístěny v koupelně a na WC.
5. Uživatelka je povinna dodržovat pořádek v ložnici.
6. Prádlo si uživatelské osoby perou samostatně podle potřeby. Pračka je umístěna v koupelně.
7. Uživatelské osoby jsou povinny třídit odpad a denně odpad vynášet.

8. Po každém použití vany je uživatelka povinna vanu ošetřit čisticími prostředky. Po každém užití WC je uživatelka povinna WC očistit dezinfekčními prostředky.

## **Čl. V.**

### **Stravování**

1. Uživatelky se stravují samostatně.
2. Příprava jídla a teplých nápojů je povolena pouze v kuchyni, na spotřebičích k tomu určených.
3. Potraviny, které to vyžadují, jsou uchovávány v lednici. Každé uživatele je k ukládání potravin vyhrazena část lednice.

## **Čl. VI.**

### **Práva a povinnosti uživatelék**

1. Uživatelka má právo na respektování soukromí ze strany pracovníků LS i ze strany ostatních uživatelék.
2. Uživatelka je povinna udržovat v tajnosti adresu bytu.
3. Uživatelka je povinna respektovat soukromí ostatních uživatelék a zdržet se jednání, které by mohlo vyvolat konfliktní situaci mezi uživatelkami.
4. Uživatelce je zakázáno vnášet do bytu, v bytě přechovávat, vyrábět nebo konzumovat alkohol a jiné návykové látky.
5. Uživatelce je povoleno kouřit pouze na lodžii. Uživatelka je povinna odkládat nedopalky do popelníku a obsah popelníku následně spláchnout do WC. Uživatelka nesmí ponechat zapalovač na lodžii.
6. Uživatelce je zakázáno z bytu vynášet nebo poškozovat vybavení bytu.
7. Přemísťování nábytku je uživatelce povoleno pouze po předchozí dohodě se sociální pracovnící.
8. Uživatelka je povinna dbát na to, aby všechny elektrické spotřebiče byly po použití vypnuty.
9. Uživatelce je zakázáno v ložnici používat elektrické spotřebiče určené k přípravě stravy a teplých nápojů a elektrické spotřebiče, které jsou ve stavu nezaručujícím jejich bezpečné užívání.
10. Uživatelka je povinna umožnit pracovnícím LS vstup do prostor bytu.

11. Uživatelka je povinná účastnit se dvakrát týdně komunitního setkání s ostatními uživatelkami, které vede pracovnice na noční službě.

## **Čl. VII.**

### **Bezpečnost a poruchy**

1. V bytě je viditelně umístěna informace o číslech tísňového volání a dalších důležitých kontaktech.
2. Hasicí přístroj je umístěn ve vstupní chodbě bytu. O způsobu jeho použití je uživatelka poučena pracovnící v sociálních službách.
3. Lékárnička je umístěna v kuchyni. Po dobu noční služby jsou u pracovnice zajišťující noční službu k dispozici léky proti bolesti.
4. Ve vstupních dveřích do bytu je instalováno bezpečnostní kukátko. Ve vstupní chodbě je umístěna bezpečnostní kamera, která snímá prostor u vchodových dveří.
5. O jakékoliv havárii či poruše je uživatelka povinná informovat pracovníci LS.

## **Čl. VIII.**

### **Závěrečné ustanovení**

Tento ubytovací řád nabývá účinnosti dne

Mgr. Irena Konečná, Ph.D.

ředitelka

La Strada ČR, o.p.s.

**„VÝLETNÍK“**

Jméno  
klientky.....

Místo  
pobytu/adresa.....

.....  
....

Jméno/tel.kontaktní  
osoby.....

.....  
.....

Datum odchodu..... Datum příchodu/hodina  
.....

Podpis klientky.....

Podpis sociální pracovnice, která vede případ (v případě  
krátkodobé spolupráce)  
.....  
....

Datum.....

## **Standardy kvality sociálních služeb**

### **1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

#### **Kritérium**

#### **Zásadní**

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, ano  
druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace; ano
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje; ano
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku Ne poskytování sociální služby.

### **2. Ochrana práv osob**

#### **Kritérium**

#### **Zásadní**

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud ano k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým ano poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle

těchto pravidel poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; Ne  
podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

#### Kritérium

#### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje; ano
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby; ano
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. Ne

### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

#### Kritérium

#### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje; ano
- b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy; ne
- c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby; ne

## 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu ano poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby ano s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její ano osobní cíle;
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu ano určeného zaměstnance;
- e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby Ne jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje; ano
- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to ne vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po Ne ukončení poskytování sociální služby.

## 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje; ano
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele; ano
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě; ne
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Ne

## 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat; ano
- b) Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů; ne
- c) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právníckých osob podle jejích individuálně určených potřeb; ne
- d) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. Ne



## 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu a poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;
- b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; ne
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; ne
- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. Ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 10. Profesní rozvoj zaměstnanců

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních a profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; ne
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; ne
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; ne
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; ne

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

## **11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

### **Kritérium**

**Zásadní**

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb. Ne

## **12. Informovanost o poskytované sociální službě**

### **Kritérium**

**Zásadní**

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena. Ne

## **13. Prostředí a podmínky**

### **Kritérium**

**Zásadní**

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a ne individuálně určeným potřebám osob;

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich ne individuálně určeným potřebám. Ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

## 14. Nouzové a havarijní situace

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří ne podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. Ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 15. Zvyšování kvality sociální služby

### Kritérium

### Zásadní

- a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální ne služby a osobními cíli jednotlivých osob;
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; ne
- c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby; ne
- d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. Ne

## Návod pro rozhovor s klientkami

<b>AB</b>	
Poloha v rámci města	Je poloha AB výhodná
Dopravní obslužnost	Je AB dopravně dobře dostupný
Občanská dostupnost	Nachází se v okolí AB dostatek obchodů, lékárna...
Uspořádání místností	Krizový pokoj
	Pokoj pro dlouhodobou klientelu
	Společenská místnost
	Kuchyň
Vzhled	Krizový pokoj
	Pokoj pro dlouhodobou klientelu
	Společenská místnost
	Kuchyň
Vybavení	Je AB pro vaše potřeby dostatečně vybaven
	Chybí zde podle vás něco
Bezpečnost	Cítíte se zde bezpečně
	Co vám k pocitu bezpečí pomáhá
	Jak nahlížíte na pravidlo ohledně utajení AB
Soukromí	Máte zde dostatek soukromí
<b>PSS</b>	
Obecně	Vyhovuje vám, že je byt nastaven jako AB s noční službou
	Co vidíte jako přínosné
	Co považujete za nedostačující
	Co byste udělala jinak
PSS	Jak jste spokojená s působením PSS v rámci nočních služeb
	Je přístup všech PSS jednotný
Aktivity	Jaké aktivity s PSS vám v rámci nočních vyhovují
	Jaké aktivity naopak děláte nerada
	Jak jinak byste ještě chtěla využít čas s PSS
<b>Pravidla</b>	
Nastavení	Vyhovuje vám celkové nastavení pravidel v rámci AB
	Co byste udělala jinak a proč
	Máte pocit, že vás některá pravidla omezují
Porušení pravidel	Jste obeznámena s tím, co může následovat, pokud pravidla porušíte
	Kde jste se o tomto dozvěděla/dočetla
Zkušenost	Porušila jste vy sama někdy pravidlo AB, jaké?
	Co se stalo pak?
	Myslíte, že je toto dobře nastavené

<b>Problémové situace</b>	
Obecně	Označila byste některé situace v rámci fungování AB za problémové
	Dostala jste se někdy do střetu s PSS či ostatními klientkami
	Jak jste danou situaci vnímala/řešila
Časový režim AB	Vyhovuje vám nastavení časového režimu AB (být přítomna mezi 22. a 7. hod) přítomna v AB mezi 22. a 7. hod)
	Proč podle vás dochází k situacím, že klientka dorazí do AB opakovaně pozdě
Nocování mimo AB	Vyhovuje vám nastavení pravidla ohledně nocování mimo AB max. 3 dny v týdnu
	Vyhovuje vám forma Výletníku
Povinná sezení	Vyhovuje vám nastavení středečních a nedělních sezení
	Co je podle vás smyslem těchto sezení
	Co byste označila jako přínosné
	Co naopak považujete za zbytečné/nepřínosné
	Které konkrétní aktivity vás v rámci sezení baví/nebaví
	Změnila byste nějakým způsobem strukturu těchto sezení
	Navrhněte, jak by měla sezení probíhat, aby vás bavila
Úklid	Považujete nastavení pravidla o úklidu bytu za vyhovující
	Setkala jste se s nějakými problémovými situacemi v rámci úklidu (vhledem k PSS či ostatním klientkám)
	Pokud je v AB více klientek, jak si mezi sebou úklid rozdělíte
	Jak se cítíte v situaci, kdy vám PSS oznámí, že je v bytě nedostatečně uklizeno
	Co by vám v tuto chvíli pomohlo
	Považujete tabulku úklidu za užitečnou
<b>Závěrečné otázky</b>	
Co byste v rámci služby AB celkově vylepšila či změnila	
Napadá vás ještě něco, co by mohlo sloužit k vylepšení služby	
Co by vám pomohlo, abyste se zde cítila ještě lépe	
Diskuze	

Pozn. AB – azylový byt s noční službou  
PSS – pracovníce v sociálních službách  
SP – sociální pracovníce

## Návod pro rozhovor s pracovníci v sociálních službách

<b>AB</b>	
Poloha v rámci města	Je poloha AB výhodná
Dopravní obslužnost	Je AB dopravně dobře dostupný
Občanská dostupnost	Nachází se v okolí AB dostatek obchodů, lékárna...
Uspořádání místností	Je uspořádání místností v AB vyhovující
	Krizový pokoj
	Pokoj pro dlouhodobou klientelu
	Společenská místnost
	Kuchyň
	Pokoj PSS
Vzhled	Krizový pokoj
	Pokoj pro dlouhodobou klientelu
	Společenská místnost
	Kuchyň
	Pokoj PSS
Vybavení	Je AB pro potřeby klientek dostatečně vybaven
	Je AB dostatečně vybaven pro potřeby PSS
Návrhy	Co byste v rámci AB vylepšila/změnila
<b>Působení v rámci AB</b>	
AB s noční službou	Považujete za užitečné, že byt je koncipován jako AB s noční službou
	Proč je podle vás důležité, aby v rámci AB přes noc fungovaly PSS
	Jaký je váš pohled na časové rozvržení práce s klientkami
Aktivity s klientkami	Jakým aktivitám se nejčastěji věnujete
	Jaké aktivity klientky baví
	Jaké aktivity klientky nebaví
	Jak motivujete klientky k aktivitě
	Jak řešíte situaci, kdy klientka aktivitu nechce dělat
	Co vám pomáhá
Návrhy	Napadá vás něco dalšího v souvislosti s působením PSS v rámci nočních služeb
<b>Pravidla AB</b>	
	Která pravidla vidíte jako užitečná
	Co byste udělala jinak
	Jak myslíte, že na pravidla nahlíží klientky
	Myslíte, že některá pravidla klientky omezují
	Co děláte v případě, že klientka poruší pravidlo.

	Pokud SP podáte info, že klientka porušila pravidlo, dostanete pak zpětnou vazbu, jak to s klientkou řešila
	Myslíte, že jde skloubit pravidla tak, aby vyhovovala jak klientkám, tak PSS
	Napadá vás teď něco dalšího, co byste chtěla v souvislosti s pravidly v AB zmínit
<b>Problémové situace</b>	
Bezpečnost	Cítíte se při výkonu služeb bezpečně
	Co vám v tom pomáhá
	Dodržují klientky pravidla bezpečného chování
	Jaká opatření byste v souvislosti s bezpečností učinila
Předávání informací	Vyhovuje vám systém předávání informací v rámci LS
	Co funguje/nefunguje
	Považujete informace, které o klientce dostáváte za dostačující
	Které informace by vám pomohly k tomu, aby se vám lépe pracovalo
	Pomohlo by vám ve vaší práci, kdybyste znala obchodovací příběh klientky
	Vyhovuje vám systém předávání informací mezi PSS
	Co funguje
	V čem vidíte slabší stránky
	Co byste vylepšila
Komunikace se SP	Co dle vašeho názoru v komunikaci mezi PSS a SP funguje
	Co v komunikaci považujete za nedostačující
	Jak byste to řešila
	Dostáváte od SP dostatečnou zpětnou vazbu
	Co by vám pomohlo
Zprávy z noční	Vyhovuje vám systém psaní a posílání zpráv z nočních služeb
	Jak dlouho po výkonu služby se k napsání zprávy dostanete
	Vadí vám časová prodleva mezi ukončením noční služby a napsáním zprávy
Internet	Jak moc považujete za důležité, aby byl v AB připojen internet
Sezení s klientkami	Jaký je váš názor na nedělní a střední sezení
	Co vám v rámci sezení vyhovuje/ nevyhovuje
	Co si myslíte, že klientkám v rámci sezení vyhovuje/nevyhov.
	Co byste na struktuře sezení pozměnila
	Jak řešíte situaci, kdy se klientka k sezení staví negativně
Úklid	Jak řešíte situaci, kdy klientky v AB neuklízejí
	Co při komunikaci s klientkami pomáhá
	Opíráte se o nastavení pravidel a sankcí
Noční klid	Vyhovuje vám současné nastavení pravidla ohledně obecného nočního klidu
	Co si myslíte o tom, že bylo zrušeno pravidlo nočního klidu uvnitř AB

	V čem jste viděla přínos dodržování nočního klidu v rámci AB
	V čem jste viděla nedostatek tohoto pravidla
	Napadají vás ještě jiné situace, které byste označila za problémové
<b>Závěrečné otázky</b>	
Co byste v rámci služby AB celkově vylepšila či změnila	
Napadá vás ještě něco, co by mohlo sloužit k vylepšení služby	
Co by vám pomohlo, abyste se při výkonu nočních služeb cítila ještě lépe	
<b>Diskuze</b>	

Pozn.    AB – azylový byt s noční službou  
           PSS – pracovníce v sociálních službách  
           SP – sociální pracovníce



## **Informovaný souhlas s výzkumem**

Souhlasím,

s účastí ve výzkumu a byla jsem seznámena se všemi níže uvedenými skutečnostmi ohledně výzkumu:

### **1. Účel výzkumu**

Výzkum je součástí diplomové práce, která nese název Jak zefektivnit ubytování pro klientky v azylovém bytě organizace La Strada.

Na základě rozhovorů s dotazovanými bude proveden rozbor zjištěných informací. Výsledky výzkumu budou sloužit ke zlepšení služeb, které jsou poskytovány v rámci azylového bytu s noční službou organizace La Strada.

### **2. Anonymita**

Veškeré osobní údaje týkající se dotazované osoby jsou zcela anonymní.

### **3. Nakládání s informacemi**

Veškeré informace jsou důvěrné a slouží pouze pro účely tohoto výzkumu.

Informovaný souhlas bude uložen v organizaci La Strada.

Nahrané materiály budou uchovány na bezpečném místě a po roce vymazány.

V Praze, dne.....

.....

Podpis